



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión administrativa en personal de salud en tres centros de  
Salud Materno Infantil, Callao 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

#### **AUTORA:**

Ortiz Canasa, Lucero del Carmen ([orcid.org/0000-0002-6550-6454](https://orcid.org/0000-0002-6550-6454))

#### **ASESORES:**

Dra. Campana Añasco de Mejía, Teresa de Jesus ([orcid.org/0000-0001-9970-3117](https://orcid.org/0000-0001-9970-3117))

Mg. Barreto Perez, Danny Jamier German ([orcid.org/0000-0003-1906-4437](https://orcid.org/0000-0003-1906-4437))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres que gracias a ellos pude lograr con esfuerzo el termino de mi tesis y a mi tía que desde el cielo debe estar celebrando este logro que es para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la población por colaborar con estudio sin ellos no hubiera podía culminar con mi estudio y a mis maestros por su loable labor.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa en personal de salud en tres centros de Salud Materno Infantil, Callao 2023", cuyo autor es ORTIZ CANASA LUCERO DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS DNI: 31035536 ORCID: 0000-0001-9970-3117	Firmado electrónicamente por: TCAMPANAJ el 07- 01-2024 11:33:04

Código documento Trilce: TRI - 0724036





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ORTIZ CANASA LUCERO DEL CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa en personal de salud en tres centros de Salud Materno Infantil, Callao 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ORTIZ CANASA LUCERO DEL CARMEN DNI: 72307360 ORCID: 0000-0002-6550-6454	Firmado electrónicamente por: DORTIZCA2 el 07-01- 2024 18:37:13

Código documento Trilce: INV - 1428068

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	15
II. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de la investigación	23
3.3 Población, muestra	24
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de Estudio	23
Figura 2 Objetivo General	85
Figura 3 Objetivo específico Planificación	85
Figura 4 Objetivo específico Organización	85
Figura 5 Objetivo específico Control	86
Figura 6 Objetivo específico Dirección	86

## Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica: Gestión administrativa	24
Tabla 2 Frecuencia gestión administrativa de los tres centros de salud	27
Tabla 3 Frecuencia de la dimensión de Planificación	27
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión de organización	28
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión de dirección	28
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión de control	29
Tabla 7 Rangos entre grupos Gestión administrativa	29
Tabla 8 Prueba de hipótesis General	30
Tabla 9 Rangos para las hipótesis específicas	31
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica	32

## RESUMEN

Esta investigación se propone evaluar la gestión administrativa de tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao durante el año 2023, abordando las dimensiones de planificación, organización y dirección.

Se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo comparativo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal.

Los resultados revelan que, en términos generales, la gestión administrativa fue evaluada como buena en un 33.3% para el primer grupo, 32.4% para el segundo y 33.3% para el tercero. La aplicación de la prueba de Kruskal Wallis no mostró diferencias significativas en la gestión administrativa ni en sus dimensiones entre los tres grupos ( $p = .368$ ). En consecuencia, se concluye que no existen diferencias discernibles en la gestión administrativa de los tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao, destacando una homogeneidad en la ejecución de funciones administrativas en esta área.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Administración de servicios hospitalarios, administración eficiente

## ABSTRACT

This research aims to assess the administrative management of three Maternal and Child Health Centers in Callao during the year 2023, addressing the dimensions of planning, organization, and direction.

A quantitative methodology with a comparative descriptive approach was employed, using a non-experimental cross-sectional design.

The results reveal that, overall, administrative management was assessed as good at 33.3% for the first group, 32.4% for the second, and 33.3% for the third. The application of the Kruskal-Wallis test did not show significant differences in administrative management or its dimensions among the three groups ( $p = .368$ ). Consequently, it is concluded that there are no discernible differences in the administrative management of the three Maternal and Child Health Centers in Callao, highlighting homogeneity in the execution of administrative functions in this area.

**Keywords:** Administrative management, Administration of hospital services, efficient administration

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión se refiere a las diversas prácticas y procesos administrativos que las instituciones públicas y privadas llevan a cabo para planificar, organizar y dirigir sus actividades con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos. La gestión abarca diferentes áreas, como la gestión de recursos financieros y humanos. La gestión es el proceso por el cual se pueden optimizar los recursos que se manejan en un grupo u sociedad (Saavedra, 2020).

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Implica la toma de decisiones, la coordinación de actividades y el liderazgo de personas para lograr un rendimiento óptimo y el éxito de la entidad, ya sea una empresa, una institución o cualquier otra organización (Lourdes y Tabares, 2016).

Comprender el concepto global de calidad se ha fundamentado en tres principios fundamentales: la contentación del cliente, la exploración constante de mejoras y la organización de procesos o sistemas dentro de las entidades (Berna, 2015). Es esta organización de procesos en búsqueda de una atención eficiente, el fin de la gestión administrativa (GA).

La gestión administrativa tiene por propósito integrar eficiente y efectivamente todos los recursos para la protección, promoción de la salud, sin embargo, solo un pequeño porcentaje de establecimientos (14%) posee capacidades de gestión adecuadas, incluyendo planificación y recursos. La mayoría presenta deficiencias en áreas clave: un 32% carece de una estructura adecuada, solo el 25% dispone de equipamiento suficiente y un 29% cuenta con personal debidamente capacitado. Esta situación dificulta considerablemente la gestión eficaz en este contexto (Espinoza et al., 2020).

En Latinoamérica, Gómez (2021) destaca una carencia grave en la administración de los sistemas de apoyo al personal de salud. Además, existe una desconexión entre las necesidades de los usuarios y la gestión del stock de materiales e insumos médicos. También se identifica un deficiente sistema para registrar los decesos y

tasas de mortalidad, lo que limita la capacidad de investigación y predicción de avances.

Esta problemática requiere un gran compromiso del personal a nivel técnico y competente, con las suficientes habilidades para sostener las reformas en diferentes niveles de gobierno. Es menester mejorar la calidad de los resultados ofrecidos al público, así como atender las demandas de los ciudadanos para atender las prioridades nacionales, mismo que no se cumplen al no conseguir una transparencia en la acción, el desempeño y rentabilidad apropiada (Lara y Franco, 2021).

La mayor parte de los centros de atención médica Materno Infantil del Callao, evidencia una marcada disminución en brindar atención de alta calidad brindada a los pacientes. Varios usuarios han expresado su descontento, destacando que las prácticas del centro no cumplen con los estándares de eficiencia, a pesar de los esfuerzos realizados para obtener la certificación. Asimismo, se ha constatado que el personal interno percibe una gestión deficiente en relación a los recursos humanos, así como a los materiales y la infraestructura disponibles. Esto se traduce en un ambiente laboral tenso y conflictivo entre los miembros del equipo sanitario, lo cual impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido, y se determina una pobre gestión de recursos humanos y materiales. Además, se identifica una falta de una gestión eficaz en el ámbito del recurso humano, lo que agrava la situación.

En los centros en evaluación se puede concretar por ejemplo como la organización se pone de acuerdo para mejorar solo si hay alguna directiva en cuestión. Como la dirección administrativa N°201-MINSA/DGSP V01 para las certificaciones de establecimiento de salud, Amigos de las madres, la niña y el niño. (MINSA, 2014) Encontrándose que los centros de salud estudiados bajo los grupos 1,2,3 pasaron una evaluación donde obtuvieron los puntajes 8,10 y 8 respectivamente, lo que sugieren un buen manejo de gestión hasta entonces, sin embargo, una vez aprobada la directriz, las indicaciones y el nivel de gestión proporcionado por cada centro ha estado disminuyendo considerablemente, debido a la falta de metas y objetivos institucionales, como refieren el personal de los diversos centros de salud, el nivel de gestión administrativa no ha sido eficiente. Por lo tanto, se busca comparar los diversos centros de salud con la finalidad de identificar las diferencias entre los procesos administrativos de cada centro y obtener información significativa sobre

cómo se pueden replicar los procesos administrativos y la correcta gestión en otros centros de salud y elaborar investigación exhaustiva en aquellos centros con un nivel de gestión administrativa baja.

En función a ello también se examinará, los componentes de la gestión administrativa para determinar en cuales se encuentran las mayores dificultades para abordar posibles futuras investigaciones y de la misma manera reforzara las áreas donde se requiere mayores refuerzos.

Dado lo expresado puede obtener el siguiente problema general: ¿Cómo es la gestión administrativa en 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023?

Los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es la planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023?

A modo de justificación teórica, el estudio podrá aportar conocimientos sobre la gestión administrativa según la percepción del usuario interno que es quien vive la gestión administrativa, y quien se desempeña de acuerdo con la misma. la justificación práctica permitirá, establecer una línea base sobre las principales carencias de gestión de las IPRESS del Callao, permitiendo posteriormente servir para realizar intervenciones que puedan mejorarla, la justificación metodológica permitirá constituir el fundamento para investigaciones futuras acerca de la temática.

Respecto a la justificación practica el estudio permitirá identificar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa de los establecimientos de salud, con esos datos se puede establecer estrategias para una gestión administrativa eficaz, que puede llevar a una asignación una utilización más efectiva de los recursos, lo cual se refleja en una mejor utilización de los presupuestos y una distribución adecuada de los insumos y personal. Al analizar tres centros de salud, se podrá identificar diferencias significativas en la gestión administrativa. Esto puede proporcionar información valiosa sobre prácticas efectivas que pueden ser replicadas en otros centros.

Por último, refiriendo a la justificación metodológica, el enfoque comparativo permitirá identificar diferencias significativas entre los centros médicos, lo cual es

esencial para comprender las prácticas que pueden estar influyendo en los resultados y los resultados podrán ser base para posibles investigaciones futuras.

Se propuso el objetivo general: **comparar la gestión administrativa de 3 centros** de Salud Materno Infantiles del Callao 2023. Y OE: Comparar la dimensión planificación, organización, dirección, y de 3 centros de salud Materno Infantiles del Callao 2023.

**La hipótesis general plantea: existe diferencia entre la gestión administrativa de 3 centros** de Salud Materno Infantiles del Callao 2023. Comparar la dimensión planificación, la dimensión organización, la dimensión dirección, la dimensión control según percepción del personal de salud de 3 centros de salud Materno Infantiles del Callao 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Como **Antecedentes internacionales** Coloma y Fajardo (2019) investigaron la relación entre la gestión administrativa y la gratificación de los usuarios en los centros de salud de nivel primario en la Zona 5 del municipio de Naranjal, Ecuador. Se utilizaron técnicas documentales para recopilar información del sistema de Registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (REDACAA). Los resultados presentaron que los pacientes están satisfechos con el equipamiento, Instalaciones, introducción del personal, higiene, mobiliario de descanso y su nivel de confort. Sin embargo, están insatisfechos con el tiempo de espera en las unidades médicas, la adherencia a los horarios, la actitud para solucionar problemas y la generación de confiabilidad hacia los usuarios. Se llega a la conclusión de que, mejorar la dirección administrativa y la excelencia es fundamental para capacitar al personal y lograr la excelencia en los cuidados médicos en los establecimientos de atención médica primario en el municipio de Naranjal.

Mientras que Espinoza (2021) busco establecer el dominio de la gestión administrativa, y el liderazgo presupuestario 068 en entidades ejecutoras del ámbito de la salud durante el año 2020. Los resultados indicaron que tanto la gestión administrativa como el liderazgo impactan en el programa presupuestal 068, y es posible encontrar que el nivel de dirección administrativa es 74% regular, 7% deficientes y 18% buena. En similitud Rojas (2020) tubo el objetivo de precisar la sustentabilidad de la dirección administrativa en los cuidados médicos. Encontrándose que la gestión se cumple en un 62%, la tendencia se posiciona en un 54%, la media de un 85% de gestión de calidad. Concluyendo que la gestión administrativa cuando es elevada otorga distintos beneficios, como la disminución de gastos del beneficio de los equipos de trabajo y la alineación de procesos con el fin de dar más alcances al objeto social de la entidad.

También se puede tomar en cuenta Balcázar (2020) con el propósito de examinar la dirección administrativa de los hospitales en Cundinamarca y resaltar cómo esta gestión puede influir de forma favorable o desfavorable en el bienestar vital de los participantes. Para llevar a cabo este estudio, se revisaron los informes de auditoría de los hospitales, abarcando un total de 54 informes verificados, lo que representa

una muestra representativa del conjunto. Después de esta evaluación, se concluye que, la mayor parte de los centros hospitalarios en Cundinamarca presentan análisis de su desempeño administrativo, lo sería capaz de impactar en el bienestar de la población.

Para Masaquiza (2020) su propósito de su trabajo es examinar el nivel de cumplimiento de los fondos asignados a la Coordinación Zonal de Educación Zona 3 durante el año 2018, con el propósito de garantizar una educación de excelencia para la comunidad, especialmente para los niños y adolescentes que son los directamente beneficiados por este servicio. Para lograrlo, se empleó un enfoque cuantitativo, debido a que fue esencial examinar datos provenientes de registros oficiales. Como resultado, se determinó que al finalizar el año 2018, la institución había ejecutado únicamente el 96% del presupuesto asignado. Aunque no se ha alcanzado el 100% de realización, la gestión realizada se considera dentro de un rango óptimo de asignación de fondos.

Por otra parte, para Ormaza (2020) la finalidad fue realizar un examen de los riesgos y la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Azogues – Ecuador (EMAPAL EP). Su enfoque metodológico usado fue descriptivo, no experimental, y se consideró una muestra poblacional de 116 empleados. Se identificaron áreas de debilidad en la empresa, como la limitación en la necesidad de trasladarse ante la carencia de automóviles de la entidad, con un nivel de insatisfacción del 37.50%. Además, se observó que la falta de coordinación entre departamentos era otra debilidad, con un nivel de insatisfacción del 36.90% por parte de los empleados. Se enfatiza el interés de utilizar la evaluación de riesgos y gestión administrativa como recursos valiosos para las empresas, ya que respalda a identificar áreas de mejora y, en definitiva, contribuye a elevar el nivel de calidad y el desempeño para satisfacer tanto a clientes internos como externos.

Como **Antecedentes Nacionales:** Para Aliaga y Alcas (2020) tuvieron como objetivo detectar el grado de impacto de la gestión administrativa y la excelencia de asistencia de los hospitales de la ciudad de Lima en atención a los nacimientos con enfoque humanizado, en un trabajo de tipo causal, descriptivo. La cual empleo con una población de 117 mujeres de distintos hospitales que se atendieron por dos meses consecutivos y con una muestra de 90 pacientes de distintos hospitales. Los

resultados dieron a conocer que hay un 48,4% de los partos humanizados tienen una dependencia directa con la gestión administrativa y el tipo de calidad de servicio brindado a los distintos partos humanizados en los hospitales nacionales de Lima, por lo que existe una gran responsabilidad de las autoridades de los hospitales para un mejor equipamiento de los mismos y dar mejor calidad de servicio para las madres y niños.

Aliendres (2023) tuvo como propósito determinar el grado de asociación entre la gestión del servicio de inmunizar contra el Covid-19 y el nivel de atención en la entidad materno infantil en Apurímac, utilizando un enfoque de investigación básica y un diseño de carácter cuantitativo, su población estaba constituida por 89 personas que eran aparte del personal sanitario y personal administrativo y con una muestra de la misma cantidad de personas pero escogidas criterios de inclusión o de exclusión. Los resultados que, del total de encuestados sobre el rango de gestión administrativa, un 22,5% que el nivel administrativo es malo, el 75,3% un nivel medio y solo un 2,2% considera un nivel óptimo, así mismo en conexión al nivel de atención de toda la muestra en un 12,4% estima que es mala, el 78,7% lo considera un nivel medio y solo el 9% lo considera como buena. Se determinó que no hay mejoras por parte de los responsables de centro de atención para madres e hijos de Apurímac y que deben equipar de mejor forma teniendo en cuenta la población de dicho sector está en aumento.

Bonilla (2019) para determinar el nivel de conexión que hay entre el manejo administrativa y la calidad de atención que brinda el área de obstetricia de la entidad de Salud de Querocotillo en el año 2019, el tipo de investigación es cualitativa y no experimental correlacional, conformada como población a todos las personas que reciben atención en la asistencia de obstetricia de dicha entidad de salud y la muestra está compuesta por 30 pacientes que asisten los siete días a la semana. Obtuvo como resultados que del total de encuestados de la muestra el 46,8% responden que la gestión administrativa es muy buena pero el 54,4% mencionan que la atención es buena, además el 83,4% del personal evaluado están ubicados en la categoría muy bueno y un 16.6% con categoría buena en lo que respecta a la excelencia del servicio, pero aún existe un gran porcentaje de brecha en conexión a la excelencia del servicio y gestión administrativa.

Salazar (2019) con el propósito de este estudio fue analizar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de los soportes en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón durante el año 2018. La población que fue objeto de investigación estaba integrada por 6786 individuos asegurados, mientras que la muestra utilizada para el análisis constó de 364 asegurados. Los hallazgos del estudio indicaron que existe una conexión lineal estadísticamente relevante. Además, se observó un nivel medio de correlación, entre las variables en la entidad de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, en el año 2018.

Según Morgado (2020) el objetivo de esta investigación consistió en indagar si hay una correlación entre el manejo administrativo y los estándares de excelencia de los servicios en salud de la Microred Laredo. Los resultados visualizaron que, el 76.6% de los participantes mostró un nivel considerado como bueno en cuanto a la planeación, así como un nivel elevado en la calidad de los servicios en salud de la Microred Laredo. En cuanto a la organización y dirección, el 70.3% obtuvo un nivel catalogado como bueno, junto con un nivel óptimo de calidad en los servicios de salud en la misma Microred. Adicionalmente, el 81.3% demostró un nivel de competencia considerado como óptimo en el control, junto con un nivel óptimo de calidad en la asistencia de salud en la Microred Laredo. Por último, el 78.1% presentó un nivel de competencia evaluado como bueno en liderazgo, además de un estándar elevado de excelencia en la atención de salud en la Microred Laredo.

Para Gastelo (2023) la finalidad principal de este trabajo fue examinar la conexión entre el rendimiento de los directivos y la administración en un centro educativo ubicado en el distrito de Mochumí. En términos descriptivos, se observó que el 55% de los profesores consideran que el rendimiento de los directivos es eficiente, mientras que el 45% restante lo califica como regular. Por otro lado, el 70% lleva a cabo una gestión administrativa adecuada, en tanto que el 30% tiene un nivel medio. En cuanto al análisis inferencial, se halló una correlación afirmativa superior y relevante entre el desempeño de los directivos y el manejo administrativo ( $r= 0,821$ ). Además, se detallan las relaciones encontradas en todos los aspectos de las dimensiones de gerencia, incluyendo los puntos pedagógicos, la cultura educativa y la administración en función de las condiciones de instrucción.

Respecto a las definiciones teóricas, como indica Reyes (2004) la gestión administrativa involucra la toma de decisiones y realizar acciones que posibiliten la coordinación y el aprovechamiento adecuado del personal humano, financieros, materiales y tecnológicos de una compañía u organización.

La gestión administrativa en salud se hace referencia a la serie de procedimientos, estrategias y actividades encaminadas a estructurar, liderar y supervisar los recursos y servicios en el ámbito de la salud. Incluye aspectos como la preparación de presupuestos, la asignación del personal humano y materiales, la supervisión de operaciones y la evaluación de resultados (Hidalgo, 2020).

Esta gestión tiene como intención potenciar la eficiencia y la excelencia de los servicios de atención médica, garantizando un acceso equitativo y oportuno a la atención médica. También implica la administración de registros, la elaboración de políticas y la implementación de resoluciones estratégicas para optimizar el funcionamiento de los establecimientos de salud (Hidalgo, 2020).

La gestión administrativa está enfocada en: las diferentes formas de administración que llevan a cabo tanto instituciones públicas como privadas. Estas instituciones dedican tiempo y recursos a la planificación de actividades para alcanzar los objetivos propuestos, y los colaboradores cumplen un rol relevante en su cumplimiento. El contenido laboral desempeña una función significativa en la gestión administrativa. Esta se relaciona con cómo los individuos perciben su labor, las funciones que desempeñan, la apreciación que obtienen y su actitud hacia el trabajo. La falta de satisfacción laboral puede conducir a actividades rutinarias, bajo rendimiento y descontento en el ambiente laboral (Saavedra y Delgado, 2020).

Así mismo la gestión administrativa tiene un acercamiento respecto del ámbito de la salud y la provisión de fármacos e insumos, hace referencia a las medidas y tácticas puestas en práctica para garantizar la existencia de fármacos y materiales necesarios en las instalaciones médicas. Implica el proceso de compra, almacenamiento y distribución de estos recursos, con el objetivo de asegurar que estén disponibles en el momento y lugar adecuados para la atención de la población. La gestión administrativa eficiente del suministro es fundamental para resolver estas problemáticas y asegurar la presencia suficiente de fármacos e insumos en las

instituciones médicas, garantizando así un servicio de excelencia a la comunidad (Peña, 2020).

Como proponen los postulados de Reyes (2004) puede dimensionarse a través de: planificación que conlleva definir metas y propósitos, diseñar tácticas y desarrollar planes para alcanzarlos que tiene como indicadores que son establecer metas, elaboración de planes estratégicos y asignación de recursos. Por otra parte, la organización que consiste en estructurar y asignar recursos, establecer relaciones de autoridad y responsabilidad, y crear una jerarquía organizativa eficiente que tiene como indicadores la Adecuación de roles, Claridad de la comunicación y Coordinación entre departamentos Mientras que la dirección, involucra guiar e incentivar al personal, coordinar actividades y tomar decisiones. Seguido de la coordinación que refiere a asegurar que las actividades y los recursos se integren y se sincronicen adecuadamente para lograr los objetivos organizativos. Seguido de control que nos involucra supervisar el rendimiento, contrastarlo con los criterios fijados y aplicar acciones correctivas según sea requerido.

La fundamentación teórica de la gestión administrativa podemos encontrar los principios de la teoría clásica en la administración, que concentra a otros teóricos de la época, se centra en la estructura y los procesos formales de la administración. Esta teoría busca establecer principios y enfoques universales que se puedan aplicar en diversas organizaciones y contextos. La teoría clásica pone énfasis en la eficiencia, la subdivisión de las labores, la autoridad oficial y la estructura jerárquica organizativa. Planificación: Implica definir metas y objetivos, diseñar estrategias y desarrollar planes para alcanzarlos.

Experiencias internacionales, sobre la gestión administrativa en las instalaciones médicas se fundamentan en enfoques modernos de gestión, como el manejo por procesos y el manejo de la calidad total. En referencia la gestión administrativa: el manejo administrativo se refiere a una serie de operaciones y actividades llevadas a cabo en el seno de una entidad con la intención de lograr metas y mejorar el desempeño en el contexto de fluctuaciones económicas, políticas y sociales. Se destaca que la gestión administrativa implica la anticipación, rectificación e implementación de decisiones racionales, con el propósito de ofrecer servicios de excelencia en cualquier entorno económico (Perez et al., 2022).

Algunos autores sugieren la necesidad de implementar modelos en base al funcionamiento de la entidad pública. El modelo de gestión administrativa descrito se centra en la obligación de ajustarse a los retos presentes transformación digital y la interdependencia de tecnologías e industrias en la sociedad actual. La administración debe ser capaz de responder eficazmente a las demandas de la población, las estructuras empresariales y los cambios tecnológicos. Para ello, se requiere generar nuevo conocimiento basado en modelos analíticos y procesar información relevante (Trofymchuk et al., 2022).

Así mismo se puede consignar los avances de Panduro et al. (2020) Se observa una conexión moderada y beneficiosa entre la administración efectiva y la fidelización de los asociados en la institución. Esto sugiere que una gestión administrativa eficiente contribuye de manera significativa a la retención y satisfacción de los miembros. Se observan diferencias en los grados de contento en distintas dimensiones de la gestión administrativa, como presupuesto y contabilidad, financiación y viabilidad económica, entre otras. Esto sugiere que hay áreas específicas que pueden requerir mayor atención y mejoras. Los resultados sugieren que es fundamental para la institución enfocarse en mejorar y fortalecer su gestión administrativa. Esto puede llevar a una mayor satisfacción y retención de los asociados, lo que a su vez podría generar una influencia favorable en el desempeño y la sostenibilidad de la organización.

Otro avance de la gestión administrativa lo da Pacheco (2018) quienes hacen énfasis sobre el proceso de liderazgo que se da en instituciones educativas donde son los líderes quienes asumen el rol de directivos y se encargan de la elección de decisiones acerca de presupuestos, recursos y la asignación que no pueden ser consideradas prioritarias donde se debe evaluar la medición de escala entre el presupuesto, la planeación financiera, registros contables. Finalmente señala los principales desajustes sobre la baja administración y la falta de herramientas técnicas en el proceso de tomar decisiones y asignación de recurso con énfasis en potenciar las capacidades gerenciales y decisorias.

Las técnicas de gestión en el sector público abarcan la planificación estratégica para establecer metas a largo plazo, la gestión financiera para asegurar la eficaz utilización de los recursos, la medición de realización a través de indicadores, la implementación

de proyectos y programas específicos, la selección y desarrollo del personal, la promoción de la transparencia y responsabilidad, la intervención de la ciudadanía en el proceso decisional, ajustarse a cambios y la innovación, el manejo de riesgos y la continuidad del servicio, así como la incorporación de tecnologías para perfeccionar la efectividad y la distinción de los servicios públicos. Estas técnicas son esenciales para asegurar una administración efectiva y eficiente en el ámbito gubernamental (Londoloza, 2022).

La relevancia de analizar la gestión administrativa operativa en Recursos Humanos (RR.HH.), también conocido como Talento Humano, en cualquier tipo de institución o empresa. Se menciona que, a lo largo del tiempo, este aspecto ha sido analizado de manera limitada y que existe ambigüedad respecto a sus principales funciones. Se destaca la importancia de conocer las funciones y medidas orientadas a la mejora de la estructura organizacional y la práctica institucional. Además, se subraya la importancia de considerar diferentes puntos de vista de autores y profesionales especializados en el área para ampliar la comprensión de la gestión administrativa operativa en el ámbito de los RR. HH (Mendoza, 2019).

Así mismo se hace presente que es necesario realizar ajustes y contribuciones sobre los procesos de gestión administrativa como señala Pérez (2020) se puede inferir que la teoría de control de gestión está experimentando cambios y adaptaciones en las organizaciones actuales. Donde destaca la necesidad de integrar los sistemas de control con las iniciativas individuales y esfuerzos colectivos, así como la relevancia de la retroalimentación de datos para la toma de decisiones. Se menciona que, aunque la función de control es integral, no siempre se implementa de manera efectiva, lo que sugiere la urgencia de modelos que posibiliten una apropiada implementación de la estrategia y la autoevaluación continua. Además, se destaca la relevancia de buscar de la excelencia en la gestión a través de sistemas, certificaciones y modelos reconocidos.

## II. METODOLOGÍA

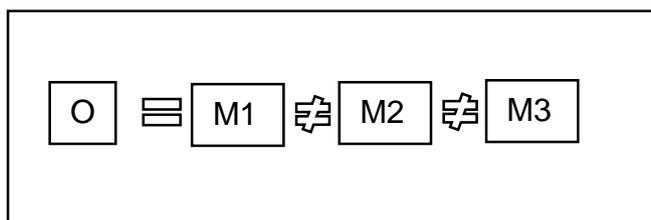
### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La categoría de investigación propuesta fue básica, dado que involucró la descripción sin intervenir directamente sobre la variable, permitiendo un acercamiento a la misma la investigación básica permita ahondar en el conocimiento de las variables (Sanchez y Reyes, 2018).

Se empleó una metodología cuantitativa, abordando la recopilación, procesamiento y análisis de datos numéricos. De acuerdo con Arias (2012), este enfoque cuantitativo se adecua a la naturaleza del problema de investigación al poner a prueba hipótesis mediante la recolección y el análisis estadístico de la información obtenida.

La estructura de la investigación adoptó un carácter no experimental, ya que no implicó una intervención deliberada ni la manipulación de variables; en su lugar, se describieron tal como se manifestaban en la realidad, siendo un estudio descriptivo comparativo que permite utilizar distintas muestras de un mismo fenómeno y caracterizar en base a la comparación de información. El diseño no experimental se centra en la observación de los eventos en nuestro contorno, es decir, no implica la manipulación de variables (Ñaupas et al., 2018).

**Figura 1**  
Diseño de estudio



Donde:

**M1- M2-M3:** Muestra del personal de salud de diversos establecimientos de la región Callao

≠: Diferencia entre centros de salud

**O:** Observación de la variable Gestión administrativa del personal de salud en diferentes centros de salud.

### 3.2. Variables y operacionalización

La conceptualización de la administración gerencial para Reyes (2004) implica efectuar elecciones y llevar a cabo acciones que posibiliten la coordinación y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de una compañía u organización.

Definición operacional como propuso Reyes (2004) la gestión administrativa puede medirse mediante un cuestionario con 4 dimensiones: mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades, así como revisar su estado. Y una escala Likert que va en Totalmente Desacuerdo hasta, Totalmente De acuerdo (Ver anexo 1).

### 3.3 Población, muestra

A través de la obtención de datos referidos por los centros de salud se trabajará con el personal de los distintos centros de salud. La población de trabajo estará integrada por 150 empleados de los centros de salud. La muestra queda representada por 111 trabajadores, 37 de cada centro de salud y fue calculada mediante *Questión pro-23* (ver anexo 2)

Las unidades muestrales serán seleccionadas mediante muestreo aleatorio simple en tres establecimientos de salud maternos infantiles del Callao, hasta alcanzar las 37 unidades muestrales de cada centro.

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Mediante la utilización de la encuesta como método, permite obtener la data relevante acerca de las variables de estudio de manera cuantitativa, así mismo se empleará el cuestionario de gestión administrativa como instrumento.

**Tabla 1**

*Ficha técnica: Gestión administrativa*

Titulo	Cuestionario de Gestión administrativa
Autor	Adaptado de Administración moderna (2004)
Objetivo	Medir la variable gestión administrativa
Aplicación	Personal de salud

Año	2023
Ámbito de aplicación	En tres centros maternos de salud
Dimensiones	Planificación, Organización, Dirección, control
Escala	Likert
Confiabilidad	.639
Validez	Juicio de Expertos
Cantidad de ítems	15
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos

Para la validez se procedió a realizar la consulta a 03 expertos en la temática y que trabajan en el área de calidad del Minsa, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y consistencia del instrumento y le otorgaron la categoría de aplicable (ver anexo 04)

La confiabilidad fue calculada posterior a un piloto aplicado a 12 unidades muestrales similares y se calculó el alfa de Cronbach, por ser un instrumento politómico con 5 categorías de respuesta, mediante el SPSS, obteniendo un valor de 0.752, y la categoría de altamente confiable.

### **3.5 Procedimientos**

Una vez lograda la aprobación de la institución, se procederá con la ejecución del proyecto, la obtención de datos propuestas por medio de la encuesta. Luego de obtener la base de datos, se llevará a cabo el siguiente paso a la revisión del mismo en tablas y gráficos a través del uso del programa SPSS. El conjunto de datos presentado permitirá responder a las preguntas de investigación y su profundización se realizará en el apartado de discusión donde se compara lo obtenido en la investigación por lo encontrado con otros investigadores. En base a estas investigaciones se realizará las conclusiones del mismo y las recomendaciones a futuro.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Con el fin de conseguir la adquisición de la información crucial se hace mención del respeto de los datos, el trabajo se hará uso del software de Excel para lograr el

avance y la recopilación de los datos. Así mismo se hará uso del programa SPSS versión 27 para la ejecución de los datos descriptivos e inferenciales. Esta ejecución permitirá corroborar las hipótesis planteadas. Con respecto a la comparación de las hipótesis se empleará el test de análisis de varianzas ANOVA de un factor, debido a que son tres grupos diferentes sobre los cuales se analizarán sus diferencias.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este trabajo se realizó con carácter ético, se propuso trabajar en relación a la normativa propuesta por los lineamientos de la UCV, así mismo la ética de trabajo permite mantener un alto criterio de confidencialidad en relación a la protección de los datos propuestos. El manejo de la información se hizo de manera original y siguiendo la normativa Apa 7ma Edición. Otro aspecto relevante es partiendo con las directrices propuestas de anti plagio a través del software Turnitin,

## IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Frecuencia gestión administrativa de los tres centros de salud*

	Gestión administrativa				Total	
	Regular		Buena		fi	%
Trabajadores de CMI	Fi	%	fi	%	fi	%
Grupo 1	0	0	37	33,3	37	33,3%
Grupo 2	1	0,9%	36	32,4%	37	33,3%
Grupo 3	0	0,0%	37	33,3%	37	33,3%
Total	1	0,9%	110	99,1%	111	100,0%

Como se prueba en la tabla 2, el nivel de gestión administrativa es similar en los 3 grupos, la gestión administrativa es buenas con un 33% en el grupo 1, un 32.4% en el grupo 2 y un 33.3% en el grupo 3.

**Tabla 3**

*Frecuencia de la dimensión de Planificación*

		Planificación				Total	
		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%		
Grupos	Grupo 1	4	30,8%	33	33,7%	37	33,3%
	Grupo 2	5	38,5%	32	32,7%	37	33,3%
	Grupo 3	4	30,8%	33	33,7%	37	33,3%
Total		13	100,0%	98	100,0%	111	100,0%

Como se prueba en la tabla 3 los niveles de planificación son similares observándose que en el grupo 1 existe un 30.8% de planificación regular en el grupo 2 un 38.5% en el grupo 3 un 30.8%, mientras que una planificación buena en un 33.7% un 32.7% en el grupo 2 y 33.7% en el grupo tres respectivamente.

**Tabla 4**  
*Frecuencia de la dimensión de organización*

		Organización				Total	
		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%		
Grupos	Grupo 1	10	28,6%	27	35,5%	37	33,3%
	Grupo 2	14	40,0%	23	30,3%	37	33,3%
	Grupo 3	11	31,4%	26	34,2%	37	33,3%
Total		35	100,0%	76	100,0%	111	100,0%

Como se evidencia en la tabla 4 la organización es regular en un 28.6% en el grupo 1, 40.0% en el grupo 2 y 31.4% en el grupo 3. Es buena un 35.5.3%, un 30.3% y un 34.2% respectivamente.

**Tabla 5**  
*Frecuencia de la dimensión de dirección*

		Dirección				Total	
		Regular		Buena		N	%
		N	%	N	%		
Grupos	Grupo 1	8	27,6%	29	35,4%	37	33,3%
	Grupo 2	11	37,9%	26	31,7%	37	33,3%
	Grupo 3	10	34,5%	27	32,9%	37	33,3%
Total		29	100,0%	82	100,0%	111	100,0%

Como se precisa en la tabla 5 la dirección es regular en un 27.6%, 37.9% y 34.5% para el grupo 1,2,3 respectivamente. Así mismo es buena en un 35.4%, 31,7% y 32,9% en los mismos grupos respectivamente.

**Tabla 6**  
Frecuencia de la dimensión de control

		Control				Total	
		Mala		Regular		N	%
		N	%	N	%		
Grupos	Grupo 1	7	35,0%	30	33,0%	37	33,3%
	Grupo 2	7	35,0%	30	33,0%	37	33,3%
	Grupo 3	6	30,0%	31	34,1%	37	33,3%
Total		20	100,0%	91	100,0%	111	100,0%

Como se puede observar en la tabla 6, el control es mala en un 35% para el grupo 1 y 2, y 30% en el grupo tres, regular un 33.3% es en el grupo 1 y 2, y 34.1% en el grupo 3.

#### 4.2 Resultados inferenciales

En función a la hipótesis general se presenta

H1: Existe diferencia entre la gestión administrativa de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

H0: No existe diferencia entre la gestión administrativa de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Regla de decisión: si p-valor es < 0.05 aceptamos H1 en caso contrario lo rechazamos

**Tabla 7**  
Rangos entre grupos de centros **materno infantiles** Gestión administrativa

Rangos			
	Grupos	N	Rango promedio
Gestión administrativa	Grupo 1	37	56,50
	Grupo 2	37	55,00
	Grupo 3	37	56,50
	Total	111	

**Tabla 8**  
Prueba de hipótesis General

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
Gestión administrativa	
H de Kruskal-Wallis	2,000
gl	2
Sig. asin.	,368

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

Como se puede observar en la tabla 8 no existe diferencia significativa (sig. de 0.368 >0.05) entre la gestión administrativa de los tres centros materno infantiles mediante prueba de Kruskal Wallis, por lo cual se acepta la H0.

Esto se puede observar de la misma manera en los rangos obtenidos de cada rango encontrando esta entre 55 y 56.50, lo cual sería evidencia para constatar que no hay diferencias entre los grupos entre sí.

### **Hipótesis específicas**

Se detallarán las diferencias entre las dimensiones específicas de la gestión administrativa, para ello se obtuvieron los rangos en función a cada dimensión y a cada grupo para que puedan ser comparados

**Tabla 9***Rangos de los centros maternos infantiles para las hipótesis específicas*

<b>Rangos</b>			
	Grupos	N	Rango promedio
Planificación	Grupo 1	37	56,50
	Grupo 2	37	55,00
	Grupo 3	37	56,50
	Total	111	
Organización	Grupo 1	37	58,50
	Grupo 2	37	52,50
	Grupo 3	37	57,00
	Total	111	
Dirección	Grupo 1	37	58,50
	Grupo 2	37	54,00
	Grupo 3	37	55,50
	Total	111	
Control	Grupo 1	37	55,50
	Grupo 2	37	55,50
	Grupo 3	37	57,00
	Total	111	

Como se observa en la tabla 9 se presentan los diferentes rangos entre cada grupo por cada dimensión de la gestión administrativa. Donde N representa el número de casos y los rangos promedios para cada grupo.

**En función a la hipótesis específica de la Planificación:**

Ha1: Existen diferencias entre la dimensión Planificación de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Ho1: No existen diferencias entre la dimensión Planificación de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Regla de decisión: si p-valor es < que 0.05 aceptamos Ha1 en caso contrario lo rechazamos

**Tabla 10***Prueba de hipótesis específica de la dimensión Planificación*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	Planificación
H de Kruskal-Wallis	,173
GI	2
Sig. asin.	,917

a. Prueba de Kruskal Wallis

Como se puede observar en la tabla 10 se encuentra el valor sig. es .917 el cual es mayor a 0.05, lo que nos indica que se tomara la hipótesis nula y descartaremos la alterna.

**En función a la hipótesis específica de la dimensión Organización:**

Ha2: Existen diferencias entre la dimensión Organización de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Ho2: No existen diferencias entre la dimensión Organización de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Regla de decisión: si p-valor es < que 0.05 aceptamos Ha2 en caso contrario lo rechazamos

**Tabla 11***Prueba de hipótesis específica de la dimensión Organización*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	Organización
H de Kruskal-Wallis	1,075
GI	2
Sig. asin.	,584

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

Como se puede observar en la tabla 11, el valor de la sig. es ,584 lo que es superior a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis alterna y la hipótesis nula la aceptamos.

**En función a la hipótesis específica de la dimensión Dirección:**

Ha3: Existen diferencias entre la dimensión Dirección de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Ho3: No existen diferencias entre la dimensión Dirección de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Regla de decisión: si p-valor es < que 0.05 aceptamos Ha2 en caso contrario lo rechazamos

**Tabla 12**  
*Prueba de hipótesis específica Dirección*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	Dirección
H de Kruskal-Wallis	,648
GI	2
Sig. asin.	,723

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

Como se observa en la tabla 12 el valor de sig. es 723 lo cual es mayor a 0.05 por lo que se descarta la hipótesis alterna y se toma la hipótesis nula.

**En función a la hipótesis específica de la dimensión Control:**

Ha4: Existen diferencias entre la dimensión Dirección de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Ho4: No existen diferencias entre la dimensión Dirección de 3 centros de Salud Materno Infantiles del Callao 2023

Regla de decisión: si p-valor es < que 0.05 aceptamos Ha2 en caso contrario lo rechazamos

**Tabla 13**  
*Prueba de hipótesis específica Control*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	Control
H de Kruskal-Wallis	,121
GI	2
Sig. asin.	,941

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

Como se puede observar en la tabla 13 el valor de p es superior a 0.05 lo que indica que rechazamos la hipótesis alterna y tomamos la hipótesis nula

## V. DISCUSIÓN

Se trabajo con tres establecimientos certificados amigos de la madre el niño y la niña que se encuentra en la región Callao, la población abarcada tiene edades comprendidas entre 26 y 55 años. Se observa una variación en la composición por género, siendo un 60%, 57%, y 63% de mujeres respectivamente. En cuanto a las profesiones, se distingue una diversidad de roles: médicos representan aproximadamente el 20-22%, enfermeros un 28-32%, personal administrativo alrededor del 20-25%, farmacéuticos cerca del 12-15%, y personal general en torno al 10-16%. Esto abarca una gran variedad de profesionales y personas que cumplen el rol de agentes y permiten que los diversos centros de salud atiendan a las personas, bajo una directiva y una gestión administrativa correcta podrían mejorar sus niveles de productividad, eficiencia y capacidad de atención.

Con respecto a la hipótesis general: Dado los resultados en la prueba Kruskal Wallis ( $p=.368$ ), es posible contextualizar que no hubo diferencias entre la gestión administrativa en los 3 centros de salud. Aunque la gestión administrativa fue buena en un 99% en la mayoría de casos se revisó que la gestión administrativa no siempre suele ser así, tal como lo menciona Gómez (2021) cuando reporta que la gestión administrativa es deficiente en la mayoría de los hospitales y Balcázar (2020) cuando reporta que en los hospitales de Cundinamarca muestran áreas susceptibles de mejoras o ajustes, según las observaciones realizadas, lo que potencialmente pudiera impactar en el bienestar de la población. Este autor reafirma que la gestión administrativa es fluctuante, pues a pesar de la importancia de una gestión administrativa en su mayoría elevada se presentan inmediatamente quejas y deméritos por una pésima administración. Lo que podría indicar una disonancia entre la gestión manifestada por el personal de salud y lo señalado por la población.

Los sistemas sanitarios suelen presentar carencias importantes a la hora de gestionar sus servicios, esta estadística alcanza a toda Latinoamérica, y es percibido no solo por el usuario interno sino también por el externo tal como lo menciona Coloma y Fajardo (2019) cuando mostraron que los pacientes están satisfechos con el equipamiento, instalaciones, apariencia del personal, higiene, camas y camillas, así como su nivel de confort. Sin embargo, están insatisfechos con el tiempo de espera en las unidades médicas, el acatamiento de los horarios, la predisposición para

abordar inconvenientes y la instauración de confianza con los usuarios. Se deduce que optimizar la administración y la excelencia es fundamental para capacitar al personal y lograr la excelencia en los servicios de atención médica en los centros de salud de nivel primario en el cantón Naranjal.

Sin embargo, experiencias de gestión administrativa eficiente se han reportado como Rojas (2020) quien encontró que la gestión se cumple en un 62%, la tendencia se posiciona en un 54%, la media de un 85% de gestión de calidad. Ante resultados que muestran una adecuada administración en salud concluye que la gestión administrativa cuando es elevada otorga distintos beneficios, como la disminución de gastos y la optimización del rendimiento de los equipos de trabajo y la alineación de procesos con el fin de ampliar los logros en concordancia con el propósito institucional de la organización. Estos datos ofrecen una perspectiva de como la gestión administrativa es sin lugar a dudas uno de los elementos de mayor influencia en el procedimiento de mejora y adaptación de cualquier centro de salud. Su prioridad es primero y determinante sobre el rendimiento y aceptación de la calidad que puede ofrecer un centro de salud. Y se reafirma la importancia de verificar como se gestionan las instituciones de salud, pues la gestión administrativa puede influir de forma positiva o negativa en la calidad de vida de los usuarios.

Estos resultados que no se corresponden con la realidad de las instituciones de salud en el Perú y que se visualizó de manera alarmante durante la pandemia, cuya situación expuso la realidad de los sistemas sanitarios y sus terribles carencias, así como la continua denuncia periodística sobre casos de corrupción en la gestión de los sistemas hospitalarios, por lo cual es conveniente reflexionar y ahondar en el estudio de porque los usuarios internos perciben que esta gestión es eficiente, puede ocurrir que por ser parte del sistema, por lo cual se debe continuar con la indagación con muestras nacionales sobre cómo funcionan los sistemas hospitalarios en el Perú, ya que parte de las reformas parten de la concientización de los individuos sobre cómo funcionan y se desempeñan en sus diferentes áreas laborales.

Una limitación que se deriva de esta realidad es la muestra, puesto que, a pesar de haber indagado en 3 centros, quizá la realidad pudo haberse manifestado con más claridad si se incrementaba la muestra, a fin de que sea significativa y esté representada por trabajadores de toda esta área geográfica.

Con respecto al logro de las hipótesis, en función a las hipótesis específica se encontró que para las dimensiones planificación ( $p = ,917$ ), no hubo diferencias significativas entre los 3 centros de salud como indica el estadístico de Kruskal Wallis. Como se observó en Ormaza (2020) donde la falta de coordinación y planificación entre departamentos fue otra debilidad, con un nivel de insatisfacción del 36.90% por parte de los empleados. Se enfatiza la relevancia de utilizar la valoración de riesgos y gestión administrativa como una herramienta valiosa para las compañías, ya que ayuda a identificar áreas de mejora y, finalmente, contribuye a elevar la calidad y el desempeño para satisfacer tanto a clientes internos como externos.

Paralelamente Morgado (2020) en sus resultados indicaron que el 76.6% de los involucrados mostró un nivel considerado como bueno en cuanto a la planeación, así como un nivel óptimo en la calidad de los servicios de salud en la Microred Laredo. En cuanto a la organización y dirección, el 70.3% obtuvo un nivel catalogado como bueno, junto con un nivel óptimo de nivel de excelencia en la atención médica de la Microred Laredo. Adicionalmente, el 81.3% demostró un nivel de competencia considerado como bueno en el control, junto con un nivel óptimo de calidad en los servicios de salud en la Microred Laredo. Por último, el 78.1% presentó un nivel de competencia evaluado como bueno en liderazgo, además de un nivel óptimo de calidad en los servicios de salud en la Microred Laredo. Encontrándose conexión y datos similares por lo hallado en esta investigación.

En relación a la dimensión organización, no se encontró diferencias significativas ( $p.584$ ), comparada con esto podemos encontrar a Aliaga y Alcas (2020) Los resultados dieron a conocer que hay un 48,4% de los partos humanizados tienen una dependencia directa con la gestión administrativa y el tipo de calidad de servicio brindado a los distintos partos humanizados en los hospitales nacionales de Lima, por lo que existe una gran responsabilidad de las autoridades de los hospitales para un mejor equipamiento de los mismos y dar mejor calidad de servicio para las madres y niños. Esto incurre también en el nivel organizativo, debido a que la organización de las instituciones no siempre es eficiente en su trabajo se encontró que un 35% tenía una organización deficiente, un 14.4% regular, lo que indica que no son la organización es un aspecto relevante al momento de ejecutar programas de manejo.

Afecta los resultados finales y las metas institucionales que se quieran lograr, así como en el tiempo de ejecución de estas.

Bonilla (2019) para determinar el nivel de conexión que hay entre el manejo administrativa y la calidad de atención que brinda el área de obstetricia de la entidad de Salud de Querocotillo en el año 2019, el tipo de investigación es cualitativa y no experimental correlacional, conformada como población a todas las personas que reciben atención en la asistencia de obstetricia de dicha entidad de salud y la muestra está compuesta por 30 pacientes que asisten los siete días a la semana. Obtuvo como resultados que del total de encuestados de la muestra el 46,8% responden que la gestión administrativa es muy buena pero el 54,4% mencionan que la atención es buena, además el 83,4% del personal evaluado están ubicados en la categoría muy bueno y un 16.6% con categoría buena en lo que respecta a la excelencia del servicio, pero aún existe un gran porcentaje de brecha en conexión a la excelencia del servicio y gestión administrativa.

En función de la dimensión dirección (p. 723) se encontró que no hubo diferencias en los tres centros de Salud en el Callao, esto se compara con Morgado (2020) el objetivo de esta investigación consistió en indagar si hay una correlación entre el manejo administrativo y los estándares de excelencia de los servicios en salud de la Microred Laredo. Este estudio destaca aspectos fundamentales de la gestión administrativa en la Microred Laredo en el ámbito de la salud. Los resultados indican que un alto porcentaje de participantes exhibió niveles positivos en áreas clave, como planeación, organización, dirección, control y liderazgo. Estos hallazgos sugieren una conexión directa entre la eficacia en la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud ofrecidos. La correlación positiva entre la planificación, organización, liderazgo y estándares de excelencia en la atención de salud señala la relevancia de estos elementos en la mejora continua de la gestión en otras instituciones de salud

Comparable también con Gastelo (2023) Por otro lado, el 70% lleva a cabo una gestión administrativa adecuada, en tanto que el 30% tiene un nivel medio. En cuanto al análisis inferencial, se halló una correlación afirmativa superior y relevante entre el desempeño de los directivos y el manejo administrativo ( $r= 0,821$ ). Además, se detallan las relaciones encontradas en todos los aspectos de las dimensiones de

gerencia, incluyendo los puntos pedagógicos, la cultura educativa y la administración en función de las condiciones de instrucción. Esto indica que los directivos en su función de dirección son responsables de que la institución este bien encaminada. Lo que significa en un reconocimiento de su rol como pivote para la consecución de logros institucionales.

En función al control (p.941) se encontró que no existen diferencias significativas entre los centros de salud, el nivel fue bueno, aunque esto es remarcable para los centros de salud estudiados. No todos los centros de salud gozan de una gestión administrativa elevada recientemente Aliendres (2023) señalo que los resultados que, del total de encuestados sobre el rango de gestión administrativa, un 22,5% que el nivel administrativo es malo, el 75,3% un nivel medio y solo un 2,2% considera un nivel óptimo, así mismo en asociación a la calidad de atención del conjunto completo de la muestra un 12,4% contempla que es mala, el 78,7% lo considera un nivel medio y solo el 9% lo considera como buena. Se concluye que no existe mejoras por parte de los responsables de centro materno infantil de Apurímac y que deben equipar de mejor forma tiendo en cuenta la población de dicho sector está en aumento. Precisamente el control fue malo en un 14.6% y regular en un 79.8%, esto es notable, porque indica que precisamente no existe un control apropiado dedicado a establecer una mejora del servicio, ni tampoco a reforzar las capacidades institucionales, de no intervenir para mejorar esta se crea espacio, para el tratamiento y servicio ofrecido termine en última medida siendo mediocre.

El control de actividades es una herramienta fundamental en el proceso de gestión administrativa, un administrador eficaz comprenderá y detectará los errores mínimos en la maquina de funcionamiento de la institución bajo un manejo perfecto en los controles, su precisión, las cadenas de manda y consecuentemente en el desempeño de cada uno de sus miembros. Ayudando eficazmente las partes que tienes dificultades, eliminando las amenazas organizaciones y extrayendo la máxima eficacia de todos los colaboradores.

Es relevante indicar también que a medida de una creciente subida en la gestión administrativa de varios centros de salud se puede señalar un incremento en la calidad del servicio ofrecido pues estos van de la mano tal como lo señalado por Salazar (2019) Los hallazgos de la investigación indicaron que se evidencia una correlación

lineal estadísticamente relevante. Además, se observó un nivel medio de correlación, evidenciando un coeficiente de Spearman de 0.597, entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicios en el Centro de Atención Primaria ESSALUD – Oyón, en el año 2018.

Esto también apunta a un factor relevante en el mantenimiento de una apropiada gestión administrativa como lo encontrado por Gastelo (2023) donde, el 70% lleva a cabo una gestión administrativa adecuada, no obstante, el 30% tiene un nivel medio. En cuanto al análisis inferencial, se encontró una correlación positiva óptima y relevante entre el desempeño de los directivos y la gestión administrativa ( $r= 0,821$ ). Además, se detallan las relaciones encontradas en cada una de las dimensiones del desempeño directivo, incluyendo los aspectos pedagógicos, la cultura escolar y la gestión en función de las condiciones de instrucción.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** La gestión administrativa de los tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao en 2023 no presenta diferencias significativas. Esto se sustenta en el valor obtenido de 0.362 en la prueba de Kruskal-Wallis, confirmando la homogeneidad en la administración de dichos centros.

**Segunda:** No se evidencian disparidades significativas en la dimensión de planificación entre los tres centros de Salud Materno Infantil del Callao. Este hallazgo se respalda con el valor obtenido de 0.584 en la prueba de Kruskal-Wallis, confirmando la consistencia en la planificación entre los centros.

**Tercero:** No se observan discrepancias significativas en la dimensión de organización entre los tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao en 2023. Este resultado se respalda con el valor obtenido de 0.723 en la prueba de Kruskal-Wallis, confirmando la uniformidad en la organización entre dichos centros.

**Cuarto:** No se detectan disparidades significativas en la dimensión de dirección entre los tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao en 2023. Este resultado se respalda con el valor obtenido de 0.941 en la prueba de Kruskal-Wallis, confirmando la consistencia en la dirección entre dichos centros.

**Quinto:** No se observan diferencias significativas en la dimensión de control entre los tres centros de Salud Materno Infantil en el Callao en 2023. Este resultado se respalda con el valor obtenido de 0.917 en la prueba de Kruskal-Wallis, confirmando la uniformidad en el control entre dichos centros.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Los niveles de gestión administrativa son buenos en un gran porcentaje en los tres centros de salud, frente a ello se recomienda a los gerentes y personal administrativa de cada centro de Salud mantener estos niveles y que la gestión administrativa pueda seguir siendo eficiente como ejemplo para otros centros de salud. Para lograrlo, se debe adoptar una postura de comunicación eficiente entre el personal, la adopción de herramientas innovadoras, así como trabajar cuidadosamente en los aspectos que conforman desde la planificación, organización dirección y el control. Fomentar la Innovación en Planificación: A pesar de la eficacia observada en las estrategias de planificación comunes, se sugiere fomentar un ambiente propicio para la innovación en este aspecto. La introducción de enfoques creativos y nuevas tecnologías en la planificación puede mejorar aún más la capacidad de adaptación de los centros ante cambios en la atención materno-infantil y asegurar la continuidad de la calidad de los servicios.

**Segunda:** La planificación no varía en los centros de salud, por lo tanto, se recomienda al personal de salud mantener niveles positivos de planificación, incorporándose al proceso de toma de decisiones, ocupando estrategias anticipativas para cada escenario posibles, realizar simulacros de problemáticas, organizar las metas eficazmente se sugiere fomentar un ambiente propicio para la innovación en este aspecto. La introducción de enfoques creativos y nuevas tecnologías en la planificación puede mejorar aún más la capacidad de adaptación de los centros ante cambios en la atención materno-infantil y asegurar la continuidad de la calidad de los servicios.

**Tercera:** En función a la organización también se debe reforzar mejor este proceso, se recomienda a los jefes de personal fortalecer los canales de comunicación entre los distintos departamentos de los centros de salud. Mejorar la colaboración interna puede facilitar una asignación de roles aún más eficiente y una respuesta más rápida a las necesidades emergentes en la atención materno-infantil.

**Cuarta:** Concerniente a la dirección esta también se encuentra en un nivel aceptable y existe espacio para la mejora, para ello se recomienda a la dirección ejecutiva se podría implementar programas de desarrollo de liderazgo para fortalecer aún más las habilidades de gestión de personal. Estos programas pueden contribuir a un liderazgo más efectivo, promoviendo un entorno de trabajo centrado en el paciente y mejorando la motivación del personal.

**Quinta:** Finalmente respecto al control, se recomienda a la unidad de recursos humanos que se encuentre en niveles buenos, se debe mantener este nivel a través de implementar sistemas de monitoreo continuo para evaluar de manera proactiva el rendimiento y la calidad de la atención. La identificación temprana de áreas de mejora permitirá una acción inmediata y la garantía de altos estándares de atención materno-infantil.

## REFERENCIAS

- Acevedo, V. (2019). *Diseño de un Modelo de Gestión del conocimiento para el fortalecimiento Científico Tecnológico, orientado a la generación de productos pertinentes y competitivos, en un Hospital Universitario de la Ciudad de Medellín*. Diseño de un Modelo de Gestión del conocimiento para el fortalecimiento Científico Tecnológico, orientado a la generación de productos pertinentes y competitivos, en un Hospital Universitario de la Ciudad de Medellín
- Aguilar, C., Palomino, G., & Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Ahmed, A. (2018). *Factores asociados entre neonatos en Hospitales Públicos de la Administración de la Ciudad de Hawassa, Sur de Etiopía*. <http://ir.haramaya.edu.et/hru/bitstream/handle/123456789/2966/Abbas%20Ahmed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcantara, G., & Chao, N. (2021). Administrative Support;. En G. Alcantara, & N. Chao, *The Comprehensive Cancer Center: Development, Integration, and Implementation*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK584202/>
- Ali, B. J., Saleh, A. S., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2022). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *IJEMB*, V(2), 65-77. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3839031](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031)
- Aliaga , S., & Alcas, N. (2020). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4454/1/1490-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7939-1-10-20210112.pdf>
- Aliendres, J. (2023). *Gestión del servicio de inmunización Covid-19 y calidad de atención de un Centro materno Infantil en Apurimac-2022*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111021/Aliendres\\_GJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111021/Aliendres_GJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Amogre, M., Ofori, R., & Laar, A. (2018). Predictors of Health Care Service Quality among Women Insured Under Ghana's National Health Insurance Scheme. *PubMed*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6748285/>

Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*.

<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>

Andrade, J. (2022). *Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente*. [https://www.google.com.pe/books/edition/Como\\_crear\\_cultura\\_estrategica\\_de\\_la\\_cal/ZW57EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Como+crear+cultura+estrategica+de+la+calidad+del+servicio+al+cliente&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Como_crear_cultura_estrategica_de_la_cal/ZW57EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Como+crear+cultura+estrategica+de+la+calidad+del+servicio+al+cliente&printsec=frontcover)

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)

Asif, M., Jameel, A., Sahito, N., Hwang, J., & Hussain, A. (2019). Can Leadership Enhance Patient Satisfaction? Assessing the Role of Administrative and Medical Quality. *PubMed*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6747509/#B35-ijerph-16-03212>

Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Lumina* 21. <https://www.proquest.com/docview/2526872863/9C0B0B0A79514C84PQ/1>

Barrios, H. K., Contreras, S. J., & Olivero, V. E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Facultad de Administración y Negocios*, XXXII(2), 103-114. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Bas, G., Astudillo, P., Trigo, & Angel. (2023). Opinions Related to the Potential Application of Artificial Intelligence (AI) by the Responsible in Charge of the Administrative Management Related to the Logistics and Supply Chain of Medical Stock in Health Centers in North of Chile. *PubMed*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10048829/>
- Beaulie, Nancy, Chernew, Michael, & McWilliams, M. (2023). Organization and performance of US Health Systems. *JAMA Network*. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2800656>
- Bonilla, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54267/Bonilla\\_QKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54267/Bonilla_QKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Politics*. <https://oxfordre.com/politics/display/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-1396>
- Cabanilla, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camaas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Scielo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200489&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200489&script=sci_arttext)
- Cano, J., & Galarza, M. (2022). Medición de la calidad en los servicios sanitarios públicos. El caso de Osakidetza Servicio Vasco de Salud. *Revista Economica Publica*, 321-354. <https://revistas.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/21160/22405>
- Carrillo, R., Guzman, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2022). Calidad del servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Castellano, S. (2019). Calidad de servicio en centro maternopediatricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>

- Castillo, E., Rosales, C., & Reyes, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Scielo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Chen, M., Hsu, C., & Lee, L.-H. (2019). Service Quality and customer satisfaction in pharmaceutical Logistic: An analysis bases on Kano Model. *PubMed Central*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6862144/>
- Claes, F. (2022). *The Reign of the Customer*. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-13562-1>
- Coloma, S., & Fajardo, L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de paciente en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariaiología y Salud Ambiental*. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Escobar, L. (2019). *Competencias profesionales en atención Primaria en Salud, de Médicos Generales en Centros de Salud de Primer Nivel de la Red 5 Sur de la Ciudad De La Paz Segundo Semestre Gestión 2017*. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/23990/TM-1495.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimiento de salud en el Perú*. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
- Espinoza, R., & Ramos, O. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of Business and entrepenurial studies*. <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163>
- Farmer, J. (2019). Importan Administrative aspects of critical care Telemedicina programs. *PubMed*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31076041/>
- Fernandez, A., Alfonso, I., & Wong, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en área de rehabilitación en centros de salud. *Dilemas Comtemporaneas*.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070>

Fernandez, A., Gonzalez, I., & Wong, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en área de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas Contemporáneos*.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070/2127>

Gastelo, L. (2023). *Desempeño directivo y gestión administrativa de una institución educativa del distrito de Mochumí, Lambayeque*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107877/Manay\\_GLS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107877/Manay_GLS-SD.pdf?sequence=1)

Glover, W., Zhi, L., & Pachamanova, D. (2022). The AI-Enhanced Future of Health Care Administrative Task Management. *NEJM Catalyst*.

<https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.21.0355>

Gomez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro de Tipo C San Rafael de Esmeraldas*.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Gomez, M. J. (2021). *Analisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Gregor, S. (2020). *Satisfacción del usuario y eficiencia de la gestión de calidad del servicio del centro de Salud "Alfonso Oramas Gonzalez" enm Duran*. Tesis de grado.

<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1114/Satisfacci%c3%b3n%20del%20Usuario%20y%20Eficiencia%20de%20la%20Gesti%c3%b3n%20de%20Calidad%20del%20Servicio%20del%20Centro%20de%20Salud%20e2%80%9cAlfonso%20Oramas%20Gonz%c3%a1lez%e2%80%9d%20en%20D>

- Hidalgo, P. (2020). *Gestión de costos en salud: teoría, calculo y uso*. ECOE Ediciones.  
<https://www.casadellibro.com/ebook-gestion-de-costos-en-salud-teoria-calculo-y-uso-ebook/9789587718744/11655459>
- Huapaya, C. Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación*, IV(8), 243-261.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Isreal, Nathaniel, Mcmillen, C., & Adams, D. (2021). Development of quality management capacity in child serving non profit agencies. *PubMed*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7083522/>
- Iturrino, F. (2020). *Impacto del acceso a la atención del paquete Integrado de servicios a la gestante sobre la salud Materno Infantil: análisis bajo el concepto de funcionamientos Fértiles Conjuntos*.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17094/ITURRINO\\_VILCHEZ\\_FIORELLA\\_IMPACTO\\_DEL\\_ACCESO\\_A\\_LA\\_ATENCI%20c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17094/ITURRINO_VILCHEZ_FIORELLA_IMPACTO_DEL_ACCESO_A_LA_ATENCI%20c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jimenez, M., & Javier, R. (2020). *Percepcion de las madres sobre los beneficios a la salud de las niñas y los niños a partir de la arencion en el servicio de control del crecimiento y desarrollo-cred infantil, en el centro materno infantil Juan Pablo II del distrito de Villa El Salvador*.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16783/JIMENEZ\\_ALVA\\_JAVIER\\_RIMAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16783/JIMENEZ_ALVA_JAVIER_RIMAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaščelan, L., Mirjana, P. B., & Biljana, R. (2020). The interaction between social media, knowledge management and service quality: A decision tree analysis. *PubMed*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7398501/>
- Lara, M., & Franco, O. (2021). La gestión administrativa y su incidencia en el uso de recursos en entidades públicas de salud, provincia, Guayas-Ecuador. *UNEMI*.  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5519/2/LARA%20ROJAS%20MAYRA%20JUDITH%20-%20PROYECTO%20INVEST.pdf>
- Londoloza, L. L. (2022). *Técnicas de gestión del sector público*. Oceania: Dodo Books.  
[https://doi.org/ISBN 978-3-8443-9432-0](https://doi.org/ISBN%20978-3-8443-9432-0)

- Lourdes, M., & Tabares, N. (2016). *Administración pública cubana*. Centro de Estudios de la administración pública Universidad de la Habana. <https://books.google.es/books?id=N875DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la coordinación zonal de Educación. *Scielo*. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000300051&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000300051&script=sci_arttext)
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Sinapsis*. <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204/421>
- MINSA. (2014). *Directiva Administrativa N°201 MINSA/DGSP V.01 Directiva administrativa para la certificación de establecimiento de salud, amigos de la madres, la niña y el niño*. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3306.pdf>
- Monserate, V., & Sobeida, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital Santa rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo*. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Morgado, R. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo*. Tesis de grado. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado\\_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mukinga, F. (2021). *Formas y funcionamiento de los mecanismos locales de rendición de cuentas para la salud materna, neonatal e infantil: un estudio de caso del distrito de Gert Sibande, Sudáfrica*. [https://etd.uwc.ac.za/xmlui/bitstream/handle/11394/8276/mukinda\\_PhD\\_chs\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://etd.uwc.ac.za/xmlui/bitstream/handle/11394/8276/mukinda_PhD_chs_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2019). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher*

*Education Quarterly*, LXXIV(28), 75-97.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hequ.12227>

Neil, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Olguín, C., Ceballos, P., Guiñez, N., & Mansilla, K. (2019). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71819606/7289227-libre.pdf?1634082041=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPercepcion\\_de\\_la\\_Calidad\\_en\\_el\\_Sector\\_de.pdf&Expires=1689616641&Signature=EZJZP4Opf9PfCuFD04J1VS5~6-fLoF9ruOlcEPOuasn4AeL055KxJB](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71819606/7289227-libre.pdf?1634082041=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPercepcion_de_la_Calidad_en_el_Sector_de.pdf&Expires=1689616641&Signature=EZJZP4Opf9PfCuFD04J1VS5~6-fLoF9ruOlcEPOuasn4AeL055KxJB)

Ormaza, S., Torres, M., Reyes, J., & Cepeda, L. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Dialnet*, 600-621.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>

Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). *Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta*. Barranquilla.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

Panduro, J., Chávez, R., Prado, M., Aliaga, D., & Ochoa, F. (2020). *Gestión administrativa de una empresa*. Guayquil.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB\\_Panduro\\_RJG-Ch%c3%a1vez\\_SRPrado\\_CMV-Aliaga\\_CDF-Ochoa\\_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Panduro, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro\\_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, C. d. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona Rural Peruana. *RECIEN*.  
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pedraja, L., Gonzales, G., Riveros, I., & Santibañez, D. (2019). Percepción de la calidad del servicio de salud en la ciudad de Arica Chile. *Redalyc*.  
<https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/33961096009.pdf>
- Peña, T. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina*.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/177>
- Pérez, J. (2020). Control de gestión orientado a la excelencia: Una aproximación teórica desde las ciencias sociales. *Revista caribeña de ciencias sociales*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9060947>
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. d. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Pineda, N. (2023). Calidad de servicio: Una visión conceptual sobre diferentes modelos, principales aportes, características modelos, principales aportes, características. *Aula virtual*.  
<https://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/226/585>
- Quiñones, E., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=calidad+del+servicio+libro&ots=eye8uML7fB&sig=UnmcBBqyTjMLZjQa9t1-SdPuKCo#v=onepage&q&f=false>
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 43-57.  
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/181/276>

- Reno, F., Da silva, J., Ribeiro, V., & Da silva, A. (2018). Influences of the program for access and quality improvement in work processes in primary care. *Scielo*.  
<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/nhcC4RZXpRFyPmPtjVLkwJQ/?lang=en#>
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Mexico: Noriega Editores.  
<https://books.google.com.pe/books?id=TwnmLLyBJIYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Rojas, C., & Hernandez, H. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41, 6.  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rubio, R. G., Flórez, G. M., & Rodríguez, B. M. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima - Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXIII(83), 621-631.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/29058775007.pdf>
- Saavedra, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salazar, L. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicios en el centro de atención primaria Essalud-Oyon*. Huacho.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3403/PATRICIA%20ELENA%20RAMOS%20LA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Speizer, I., Calhoun, L., McGuire, C., Lance, P., Heller, & Caroline. (2019). Assessing the sustainability of the Nigerian urban reproductive health initiative facility-level programming: longitudinal analysis of service quality. *BMC Health Serv Res*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6688378/>

- Suarez, G., Robles, R., & Serrano, G. A. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Scielo*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03002019000200153&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03002019000200153&script=sci_arttext)
- Terrones, C., Espinoza, R., & Ramos, O. M. (2020). Gestión administrativa, liderazgo en el programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of bussines and entrepeneerial studies*.  
<https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/434>
- Trofymchuk, O., Nesterenko, O, & Netesin, I. (2022). Methodology for designing analytical information systems for administrative management. *S&I*. <http://scinn-eng.org.ua/ojs/index.php/ni/article/view/255/122>
- UCV. (2020). *Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo*.  
[https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2964605/mod\\_resource/content/1/4.%20ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021\\_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf](https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2964605/mod_resource/content/1/4.%20ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf)
- Vinueza, J., & Robalino, R. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *FIPCAEC*.  
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/158/240>
- Wood, P., & Smith, J. (2018). *Investigar en educación: Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Narea S.A Ediciones.  
<https://n9.cl/djtg>

### **ANEXO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Baremos Niveles/ rangos
Gestión administrativa	D1 Planificación	Establecer metas Elaboración de planes estratégicos Asignación de recursos	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo (TA) = 5 De acuerdo (A) = 4	Buena GA 55-75 Regular GA 35-54 Mala GA 15-34
	D2: Organización	Adecuación de roles Claridad de la comunicación Coordinación entre departamentos	5,6,7,8	Indiferente (I) = 3 En desacuerdo (D) = 2	
	D3: Dirección	Liderazgo Toma de decisiones Promoción de desarrollo profesional	9,10,11,12	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1	
	D4: Control	Monitoreo Evaluación del desempeño organizacional	13,14,15		

## ANEXO 2 INSTRUMENTO

### Questionario que mide la gestión administrativa

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Lucero del Carmen Ortiz Canasa, con Nro. DNI. \*\*\*, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa en personal de salud en tres centros de Salud Materno Infantil, Callao 2023" el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

En Escala Likert

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(A)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(D)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

N	Gestión Administrativa	TD	D	I	A	TA
1	En el centro de salud, las metas están claramente definidas y alcanzables.					
2	Se elaboran planes estratégicos para orientar las actividades.					
3	Los recursos (humanos, materiales, financieros) se asignan de manera					

	eficiente y equitativa en nuestro centro de salud.					
4	Existe una adecuada asignación de recursos para cumplir las metas					
5	Los roles y responsabilidades en mi área de trabajo están claramente definidos					
6	La comunicación de tareas y responsabilidades es clara en mi área de trabajo					
7	Existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en el centro de salud.					
8	La claridad en la comunicación facilita la coordinación entre áreas de trabajo.					
9	Los superiores en mi área de trabajo demuestran un liderazgo efectivo.					
10	Me siento involucrado/a en el proceso de toma de decisiones que afectan mi área de trabajo.					
11	He recibido apoyo y oportunidades de desarrollo profesional por parte de la dirección del centro de salud.					

12	La dirección promueve activamente el desarrollo profesional del personal.					
13	Se realiza un monitoreo constante de los procesos y actividades en mi área de trabajo.					
14	He recibido retroalimentación sobre mi desempeño laboral en el centro de salud.					
15	Considero que se lleva a cabo una evaluación efectiva del desempeño organizacional en el centro de salud.					

### **ANEXO 3 POBLACION**

**Calculadora de muestra**

Nivel de confianza:  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

#### ***ANEXO 4 Validación***

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Categoría</b>
Irma Trujillo Ramirez	Maestro	Aplicable
Carmen León Guevara	Maestra	Aplicable
Carlos Ortiz Escalante	Maestro	Aplicable

#### ***ANEXO 5 Confiabilidad del instrumento***

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	15

## ANEXO 6 Validación del instrumento

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lic. IRMA TRUJILLO RAMIREZ
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	ENFERMERA
Institución donde labora:	DIRESA CALLAO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba (instrumento):	Cuestionario que mide la gestión administrativa
Autor(a):	Lucero del Carmen

Procedencia:	Perú, cuestionario original
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20-30 min
Ámbito de aplicación:	Adulto
Significación:	Cuestionario con el propósito de medir la gestión administrativa percibida por el personal de salud, utilizando las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control

#### **4. Soporte teórico**

**En relación a los aportes básicos de Fayol sobre la teoría de la gestión de la administración**

<b>Escala/ÁREA (Ámbito – Componentes)</b>	<b>Subescala (dimensiones / Categorías)</b>	<b>Definición</b>
<b>Planificación</b>	<b>Definir metas, objetivos, estrategias</b>	Es el proceso mediante el cual se establecen los objetivos y metas de la organización, se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos, se definen los recursos requeridos y se establece una secuencia lógica de actividades para lograr la eficiente consecución de dichos objetivos.
<b>Dirección</b>	<b>Guiar y motivar empleados</b>	Implica la guía y liderazgo de los miembros de la organización hacia el logro de los objetivos previamente planificados. Involucra motivar, coordinar y comunicar para asegurar que cada miembro contribuya con sus habilidades y esfuerzos hacia el cumplimiento de las metas establecidas.
<b>Coordinación</b>	<b>Asegurar que las actividades y recursos se integren</b>	Consiste en armonizar y sincronizar las diferentes actividades y funciones dentro de la organización para que trabajen de manera integrada y en línea con los objetivos establecidos. Esto garantiza la optimización de los recursos y evita duplicidades o conflictos.

<b>Control</b>	<b>Monitorear el desempeño</b>	Es el proceso de medir y evaluar el desempeño de la organización y sus actividades con respecto a los estándares y metas establecidas en la planificación. Permite identificar desviaciones y tomar acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
<b>Organización</b>	<b>Estructurar y asignar recursos</b>	Implica la estructuración de la empresa, la asignación de responsabilidades, la creación de jerarquías y la definición de las relaciones entre los distintos departamentos y empleados. Una organización eficiente facilita la coordinación y el logro de los objetivos de la empresa.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la administración elaborado por Lucero del Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD (CL)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA (Co)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA (R)</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: (Planificación)**

• **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar el nivel de planificación que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Establecimiento de metas</b>	1) En el centro de salud, las metas están claramente definidas y alcanzables.	4	3	4	

<b>Planificación de metas</b>	2) Se elaboran planes estratégicos para orientar las actividades.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Asignación de recursos</b>	3) Los recursos (humanos, materiales, financieros) se asignan de manera eficiente y equitativa en nuestro centro de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4) Existe una adecuada asignación de recursos para cumplir las metas	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

• **Segunda dimensión: Organización**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de organización que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	5) Los roles y responsabilidades en mi área de trabajo están claramente definidos	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

<b>Gestión de tareas</b>	6) La comunicación de tareas y responsabilidades es clara en mi área de trabajo	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Coordinación y comunicación en el trabajo</b>	7) Existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en el centro de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	8) La claridad en la comunicación facilita la coordinación entre áreas de trabajo.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

• **Tercera dimensión: Dirección**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de dirección percibida por el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Liderazgo</b>	9) Los superiores en mi área de trabajo demuestran un liderazgo efectivo.	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Toma de decisiones</b>	10) Me siento involucrado/a en el proceso de toma de decisiones que afectan mi área de	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	trabajo.				
<b>Dirección percibida</b>	11) He recibido apoyo y oportunidades de desarrollo profesional por parte de la dirección del centro de salud.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	12) La dirección promueve activamente el desarrollo profesional del personal.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### **Cuarta dimensión: Control**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de control percibida el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Manejo de información</b>	13) Se realiza un monitoreo constante de los procesos y actividades en mi área de trabajo.	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Retroalimentación</b>	14) He recibido retroalimentación sobre mi desempeño laboral en el centro de salud.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>Evaluación</b>	15) Considero que se lleva a cabo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	<p>una evaluación efectiva del desempeño organizacional en el centro de salud.</p>				
--	--	--	--	--	--



Firma del evaluador

DNI: 25759487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Dr. Carlos Ortiz Escalante</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( )  Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Cirujano Dentista</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>DIRESA CALLAO</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>  (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados  Título del estudio realizado.

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba (instrumento):	Cuestionario que mide la gestión administrativa
Autor(a):	Lucero del Carmen

Procedencia:	Perú, cuestionario original
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20-30 min
Ámbito de aplicación:	Adulto
Significación:	Cuestionario con el propósito de medir la gestión administrativa percibida por el personal de salud, utilizando las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control

#### **4. Soporte teórico**

**En relación a los aportes básicos de Fayol sobre la teoría de la gestión de la administración**

<b>Escala/ÁREA (Ámbito – Componentes)</b>	<b>Subescala (dimensiones / Categorías)</b>	<b>Definición</b>
<b>Planificación</b>	<b>Definir metas, objetivos, estrategias</b>	Es el proceso mediante el cual se establecen los objetivos y metas de la organización, se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos, se definen los recursos requeridos y se establece una secuencia lógica de actividades para lograr la eficiente consecución de dichos objetivos.
<b>Dirección</b>	<b>Guiar y motivar empleados</b>	Implica la guía y liderazgo de los miembros de la organización hacia el logro de los objetivos previamente planificados. Involucra motivar, coordinar y comunicar para asegurar que cada miembro contribuya con sus habilidades y esfuerzos hacia el cumplimiento de las metas establecidas.
<b>Coordinación</b>	<b>Asegurar que las actividades y recursos se integren</b>	Consiste en armonizar y sincronizar las diferentes actividades y funciones dentro de la organización para que trabajen de manera integrada y en línea con los objetivos establecidos. Esto garantiza la optimización de los recursos y evita duplicidades o conflictos.

<b>Control</b>	<b>Monitorear el desempeño</b>	Es el proceso de medir y evaluar el desempeño de la organización y sus actividades con respecto a los estándares y metas establecidas en la planificación. Permite identificar desviaciones y tomar acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
<b>Organización</b>	<b>Estructurar y asignar recursos</b>	Implica la estructuración de la empresa, la asignación de responsabilidades, la creación de jerarquías y la definición de las relaciones entre los distintos departamentos y empleados. Una organización eficiente facilita la coordinación y el logro de los objetivos de la empresa.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la administración elaborado por Lucero del Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD (CL)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA (Co)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA (R)</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: (Planificación)**

• **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar el nivel de planificación que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Establecimiento de metas</b>	1) En el centro de salud, las metas están claramente definidas y alcanzables.	4	3	4	

<b>Planificación de metas</b>	2) Se elaboran planes estratégicos para orientar las actividades.	4	4	4	
<b>Asignación de recursos</b>	3) Los recursos (humanos, materiales, financieros) se asignan de manera eficiente y equitativa en nuestro centro de salud.	4	3	3	
	4) Existe una adecuada asignación de recursos para cumplir las metas	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Organización**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de organización que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	5) Los roles y responsabilidades en mi área de trabajo están claramente definidos	4	4	4	

<b>Gestión de tareas</b>	6) La comunicación de tareas y responsabilidades es clara en mi área de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Coordinación y comunicación en el trabajo</b>	7) Existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en el centro de salud.	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	8) La claridad en la comunicación facilita la coordinación entre áreas de trabajo.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

• **Tercera dimensión: Dirección**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de dirección percibida por el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Liderazgo</b>	9) Los superiores en mi área de trabajo demuestran un liderazgo efectivo.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Toma de decisiones</b>	10) Me siento involucrado/a en el proceso de toma de decisiones que afectan mi área de	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	trabajo.				
<b>Dirección percibida</b>	11) He recibido apoyo y oportunidades de desarrollo profesional por parte de la dirección del centro de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	12) La dirección promueve activamente el desarrollo profesional del personal.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

#### **Cuarta dimensión: Control**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de control percibida el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Manejo de información</b>	13) Se realiza un monitoreo constante de los procesos y actividades en mi área de trabajo.	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Retroalimentación</b>	14) He recibido retroalimentación sobre mi desempeño laboral en el centro de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>Evaluación</b>	15) Considero que se lleva a cabo	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

	una evaluación efectiva del desempeño organizacional en el centro de salud.				
--	---	--	--	--	--



Firma del evaluador

DNI:25772210

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Lic. Carmen Amat León Guevara</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Enfermera</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>DIRIS LIMA SUR</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba (instrumento):</b>	Cuestionario que mide la gestión administrativa
<b>Autor(a):</b>	Lucero del Carmen

Procedencia:	Perú, cuestionario original
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20-30 min
Ámbito de aplicación:	Adulto
Significación:	Cuestionario con el propósito de medir la gestión administrativa percibida por el personal de salud, utilizando las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control

#### **4. Soporte teórico**

**En relación a los aportes básicos de Fayol sobre la teoría de la gestión de la administración**

<b>Escala/ÁREA (Ámbito – Componentes)</b>	<b>Subescala (dimensiones / Categorías)</b>	<b>Definición</b>
<b>Planificación</b>	<b>Definir metas, objetivos, estrategias</b>	Es el proceso mediante el cual se establecen los objetivos y metas de la organización, se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos, se definen los recursos requeridos y se establece una secuencia lógica de actividades para lograr la eficiente consecución de dichos objetivos.
<b>Dirección</b>	<b>Guiar y motivar empleados</b>	Implica la guía y liderazgo de los miembros de la organización hacia el logro de los objetivos previamente planificados. Involucra motivar, coordinar y comunicar para asegurar que cada miembro contribuya con sus habilidades y esfuerzos hacia el cumplimiento de las metas establecidas.
<b>Coordinación</b>	<b>Asegurar que las actividades y recursos se integren</b>	Consiste en armonizar y sincronizar las diferentes actividades y funciones dentro de la organización para que trabajen de manera integrada y en línea con los objetivos establecidos. Esto garantiza la optimización de los recursos y evita duplicidades o conflictos.

<b>Control</b>	<b>Monitorear el desempeño</b>	Es el proceso de medir y evaluar el desempeño de la organización y sus actividades con respecto a los estándares y metas establecidas en la planificación. Permite identificar desviaciones y tomar acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
<b>Organización</b>	<b>Estructurar y asignar recursos</b>	Implica la estructuración de la empresa, la asignación de responsabilidades, la creación de jerarquías y la definición de las relaciones entre los distintos departamentos y empleados. Una organización eficiente facilita la coordinación y el logro de los objetivos de la empresa.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la administración elaborado por Lucero del Carmen en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD (CL)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA (Co)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA (R)</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: (Planificación)**

• **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar el nivel de planificación que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Establecimiento de metas</b>	1) En el centro de salud, las metas están claramente definidas y alcanzables.	4	3	4	

<b>Planificación de metas</b>	2) Se elaboran planes estratégicos para orientar las actividades.	4	4	4	
<b>Asignación de recursos</b>	3) Los recursos (humanos, materiales, financieros) se asignan de manera eficiente y equitativa en nuestro centro de salud.	3	4	4	
	4) Existe una adecuada asignación de recursos para cumplir las metas	4	3	4	

• **Segunda dimensión: Organización**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de organización que maneja el centro de salud en relación a su nivel de gestión administrativa.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	5) Los roles y responsabilidades en mi área de trabajo están claramente definidos	4	4	4	

<b>Gestión de tareas</b>	6) La comunicación de tareas y responsabilidades es clara en mi área de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Coordinación y comunicación en el trabajo</b>	7) Existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos en el centro de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	8) La claridad en la comunicación facilita la coordinación entre áreas de trabajo.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

• **Tercera dimensión: Dirección**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de dirección percibida por el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Liderazgo</b>	9) Los superiores en mi área de trabajo demuestran un liderazgo efectivo.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>Toma de decisiones</b>	10) Me siento involucrado/a en el proceso de toma de decisiones que afectan mi área de	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	trabajo.				
<b>Dirección percibida</b>	11) He recibido apoyo y oportunidades de desarrollo profesional por parte de la dirección del centro de salud.	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	12) La dirección promueve activamente el desarrollo profesional del personal.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

#### **Cuarta dimensión: Control**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de control percibida el personal de salud en relación a su gestión administrativa

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Manejo de información</b>	13) Se realiza un monitoreo constante de los procesos y actividades en mi área de trabajo.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Retroalimentación</b>	14) He recibido retroalimentación sobre mi desempeño laboral en el centro de salud.	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>Evaluación</b>	15) Considero que se lleva a cabo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

	una evaluación efectiva del desempeño organizacional en el centro de salud.				
--	---	--	--	--	--

  
**MINISTERIO DE SALUD**  
**D. R. I. S. LIMA SUR**  
-----  
Mag. CARMEN AMAT LEÓN GUEVARA  
CEP: 0231  
(e) ENFERMERÍA  
C.M.I.S. "VIRGEN DEL CARMEN"

Firma del evaluador

DNI: 07039859

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza misma, y a su vez el rol que cumplen como participantes.

La presente investigación esta conducida por: **Lic. Lucero Ortiz Canasa** teniendo como **objetivo comparar la gestión administrativa de 3 centros de Salud Materno Infantil del Callao 2023**.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usaran para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De antemano, se agradece su participación.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado(a) sobre el objetivo de la investigación. Y reconozco que la información que yo provea en el transcurso la investigación es estrictamente confidencial, ya que el resultado de este estudio será parte de una tesis, que a la vez ayudará a realizar nuevas investigaciones. Por lo tanto, no será utilizada para ningún otro propósito fuera de lo mencionados en este estudio sin mi consentimiento.

---

Firma del participante

## ANEXO 8 AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



### CONSTANCIA N° 049-2023- COMITÉ DE ÉTICA/UI/DIRESACALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN PERSONAL DE SALUD EN TRES CENTROS DE SALUD MATERNO INFANTIL, CALLAO 2023"** ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de **Lucero del Carmen Ortiz Canasa**.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 12 de setiembre del 2023 hasta el 12 de setiembre del 2024; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

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

Callao, 12 de setiembre de 2023

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO  
Dr. EDUARDO R. NICOL ESPINALBORNOZ  
C.M.P. 23518 - R.N.E. 14378  
Presidente  
Comité de Ética Para la Investigación  
Dirección Regional de Salud del Callao

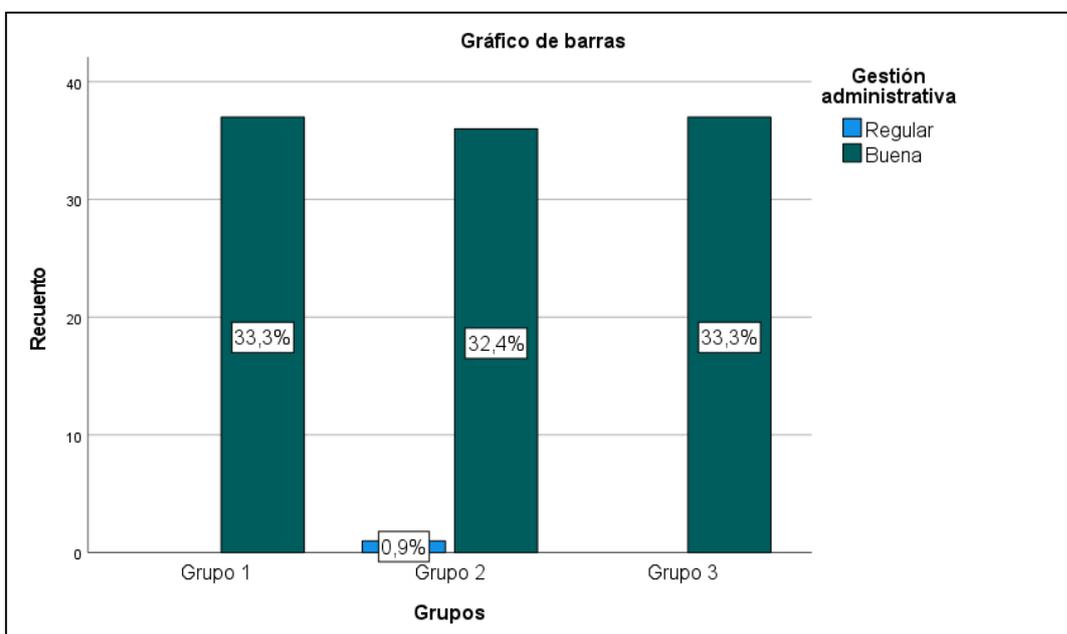
EJNA/drs

[www.diresacallao.gob.pe](http://www.diresacallao.gob.pe)  
[humanos@diresacallao.gob.pe](mailto:humanos@diresacallao.gob.pe)

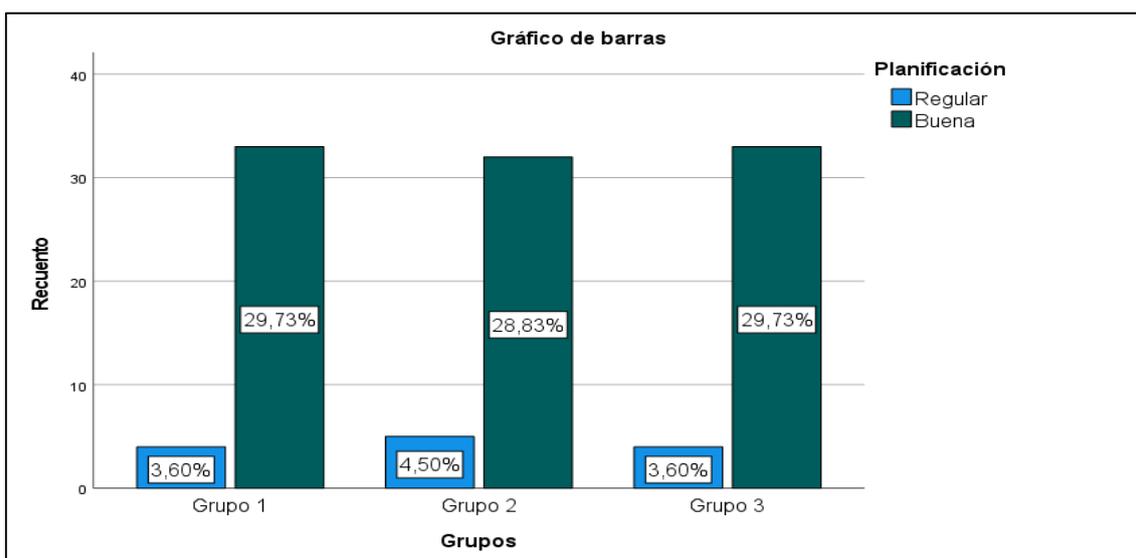
Jr. Colina N° 879 – Bellavista -Callao  
Teléfonos 4650048 - FAX 4290578

## ANEXO 9 GRAFICOS

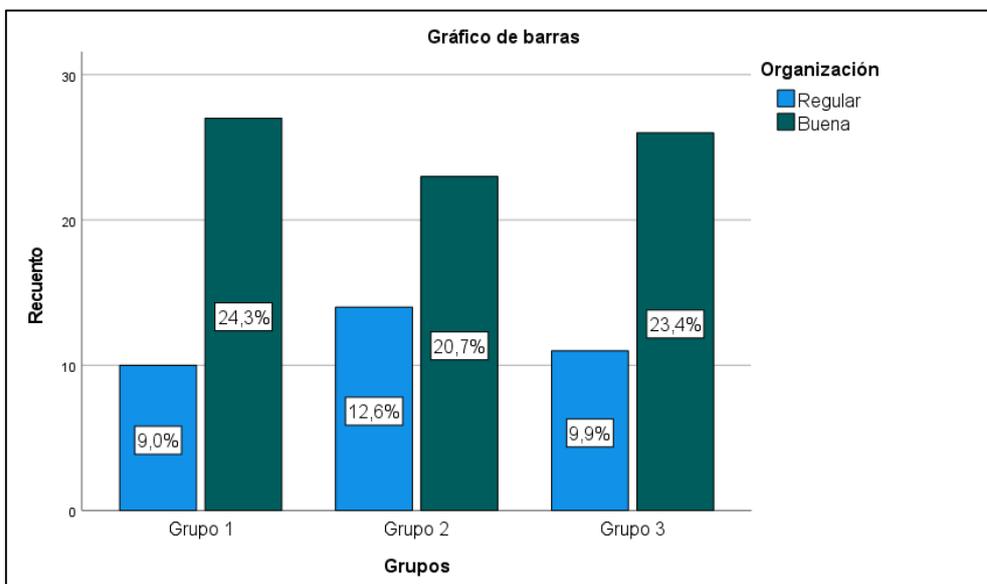
**Figura 2 Objetivo General**



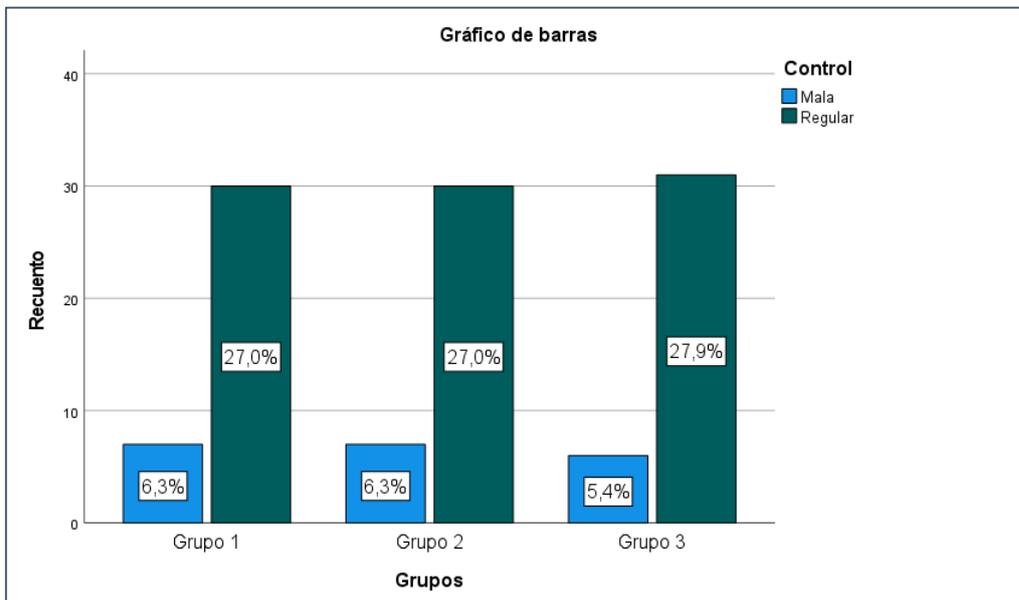
**Figura 3 Objetivo específico Planificación**



**Figura 4 Objetivo específico Organización**



**Figura 5 Objetivo específico Control**



**Figura 6 Objetivo específico Dirección**

