



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios
del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Mendoza Quispe William Ronald

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MENDOZA QUISPE, WILLIAM RONALD**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro (a) en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DEL HOSPITAL CENTRAL DE LA POLICÍA NACIONAL - 2018

Fecha: 01 de setiembre de 2018

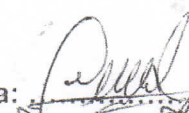
Hora: 01:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

SECRETARIO: Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara

VOCAL: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

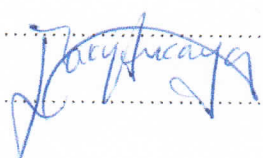
Firma: 

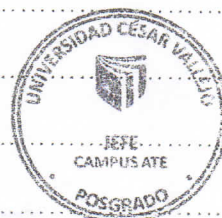
Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por Unanimidad.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:





Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Realizar Corrección de estilo.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi hijo y a mi esposa que son pilares fundamentales para el crecimiento personal y consolidación de la unión en función del beneficio familiar.

A mis padres, amigos y familiares, por el apoyo incondicional y aliento necesario para seguir alcanzando mayores logros personales.

Agradecimientos

A todos los integrantes del Hospital Nacional de la Policía Nacional, por su colaboración directa y participación voluntaria dentro de este estudio, así como por las facilidades prestadas para desarrollar todos los procesos de investigación en el trabajo de maestría.

A todos los docentes y académicos de la Universidad César Vallejo, por los consejos para la conducción y administración de los recursos en la elaboración del trabajo de investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Mendoza Quispe, William Ronald, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, presentada, en 147 folios para la obtención del grado académico de Maestro en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

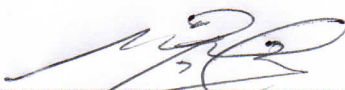
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de Agosto del 2018



Br. Mendoza Quispe, William Ronald

DNI: 07260763

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018” de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. El trabajo mencionado consta de los siguientes capítulos: El primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de la variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Internacionales	17
1.2.2 Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Gestión administrativa	23
1.3.2 Calidad de atención	39
1.4 Formulación del problema	54
1.4.1 Problema general	54
1.4.2 Problemas específicos	54
1.5 Justificación del estudio	55
1.5.1 Justificación teórica	55
1.5.2 Justificación práctica	55
1.5.3 Justificación metodológica	56
1.5.4 Justificación social	56
1.6 Hipótesis	56
1.6.1 Hipótesis general	56
1.6.2 Hipótesis específicas	57
1.7 Objetivos	57

1.7.1 Objetivo general	57
1.7.2 Objetivos específicos	57
II. Método	59
2.1 Diseño de investigación	60
2.2 Variables, operacionalización	61
2.3 Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.5 Métodos de análisis de datos	68
2.6 Aspectos éticos	69
III: Resultados	70
3.1 Descripción de resultados	71
3.2 Prueba de hipótesis	78
IV: Discusión	82
V: Conclusiones	87
VI: Recomendaciones	89
VII: Referencias	91
Anexos	97
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	98
Anexo 2: Matriz de consistencia	102
Anexo 3: Matriz de Operacionalización	104
Anexo 4: Certificados de validez de contenido	108
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	110
Anexo 6: Base de datos de la muestra	112
Anexo 7: Artículo científico	120
Anexo 8: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	132
Anexo 9: Validación por expertos	133

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Comparación porcentual de la Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	71
Figura 2 Comparación porcentual de la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	72
Figura 3 Niveles entre La Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	73
Figura 4 Niveles entre Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	75
Figura 5 Niveles entre la Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	76
Figura 6 Niveles entre el Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	77

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión administrativa	62
Tabla 2 Operacionalización de variable Calidad de atención	63
Tabla 3 Población y muestra del estudio	63
Tabla 4 Validez del cuestionario sobre Gestión administrativa	66
Tabla 5 Validez del cuestionario sobre Calidad de atención	66
Tabla 6 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	67
Tabla 7 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión administrativa	67
Tabla 8 Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de atención	68
Tabla 9 Niveles de Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018	71
Tabla 10 Niveles de Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018	72
Tabla 11 Distribución de frecuencias entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	73
Tabla 12 Distribución de frecuencias entre Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	74
Tabla 13 Distribución de frecuencias entre la Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	75
Tabla 14 Distribución de frecuencias entre el Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018	77
Tabla 15 Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención	78
Tabla 16 Grado de Correlación y nivel de significación entre el planeamiento y la calidad de atención	79

Tabla 17	Grado de Correlación y nivel de significación la organización y la calidad de atención	80
Tabla 18	Grado de Correlación y nivel de significación entre el control y la calidad de atención	81

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, cuyo propósito es analizar los procesos de desarrollo administrativo dentro del hospital nacional de la Policía Nacional.

La investigación se llevó a cabo siguiendo la metodología, hipotético deductivo, dentro del enfoque positivista, y en la denominada investigación básica, empleando el diseño transversal correlaciona y no experimental, convocando a una muestra intencional conformado por 180 colaboradores de la Gestión administrativa, para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos validados mediante el método de juicio de expertos estableciendo su confiabilidad mediante el procedimientos estadístico con datos de una muestra de 10 colaboradores.

Los resultados reportados indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,958 y un valor $p=$,000 menor al nivel de ,05 se determina que existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula, cabe señalar que esta correlación es de una magnitud fuerte.

Palabras clave: Gestión administrativa - Calidad de atención.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the offices of the Central Hospital of the National Police - 2018, whose purpose is to analyze the processes of administrative development within the national hospital of the National Police.

The research was carried out following the methodology, hypothetical deductive, within the positivist approach, and in the so-called basic research, using the cross-correlated and non-experimental design, summoning an intentional sample made up of 180 administrative management collaborators, for the data collection was used two instruments validated by the expert judgment method establishing its reliability through statistical procedures with data from a sample of 10 collaborators.

The reported results indicate that with a rho Spearman correlation coefficient of 958 and a $p = .000$ value lower than the level of 05, it is determined that there is a direct and significant relationship between administrative management and quality of care in the Central Hospital's offices. of the National Police - 2018, therefore the null hypothesis is rejected, it should be noted that this correlation is of a strong magnitude.

Keywords: Administrative management - Quality of care.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

La tendencia actual en el mundo, está basado en lograr eficiencia en los servicios de la salud, dado que se considera al ser humano como el capital máspreciado e imprescindible de la humanidad, por ello, se establece que la conservación de la salud es de responsabilidad de todos los sistemas gubernamentales que juntamente con la educación son los elementos básicos del desarrollo del mundo, por ello, la Organización Mundial de la Salud (2009, p. 69) preciso “los servicios destinados al tratamiento de la salud, deben incidir en el cuidado de la salud pública que no solo trata la dolencia biológica y fisiológica ya que la dolencia psicológica resulta en estos tiempos el factor de mayor preocupación para la conservación de la salud”; en ese sentido se concuerda con los diversos esfuerzos que realizan a nivel global, en la búsqueda constante del mejoramiento de la atención.

Los aportes de los fundamentos de la teoría que provienen dentro de las organizaciones industriales y de los avances de la ciencia y la tecnología en materia de la administración de los recursos humanos seguidos de Porter (2015, p. 176) sostiene que la ventaja competitiva de los trabajadores, se encuentra en función a las competencias adquiridas, así como de la visión estratégica de adelantarse a los futuros acontecimientos que ocurren dentro del mercado, así como de las acciones que se proponen dentro de la competencia interna y externa en materia de formación para la inserción al trabajo especializado.

En el contexto del estudio, habiéndose realizado un diagnostico situacional, en la actualidad se percibe dentro de los usuarios del Hospital Central de la Policía Nacional, una decreciente aceptación sobre la gestión institucional y en la calidad de atención en los servicios de consultorios externos que derive de ello, es por eso que se ha tomado el presente estudio para que de alguna manera sirva como referente a otros estudios a realizar, que permitan su mejoría para revertir la mala percepción que se tiene de ella, es así que según a los antecedentes que existen sobre la investigación permitieron conocer más sobre las gestión institucional y su relación con la calidad de atención, así como demostrar que si no se tiene un cambio total en su estructura de

gestión y atención, no se puede conseguir una recuperación casi total del personal PNP que requiera de ella, porque de seguir en cometer ciertos errores, no permitirá el cambio al que se desea llegar, permitiéndoles a los efectivos policiales, familiares y público en general una óptima y adecuada atención, en todos los servicios que brinda un nosocomio para este tipo de usuarios, cerrando las brechas que se requiera, según lo establecido en el plan estratégico diseñado para la modernización del Estado en todos sus instituciones públicas.

Por ello, en materia de recursos humanos y de la gestión propiamente dicho, en la actualidad se comprende los principios de formación para la atención de la calidad como lo sostiene Chiavenato (2009, p. 487) quien indica que la Gestión del talento se encuentra dentro de estructuras que le permite al empresario seleccionar trabajadores a través de procedimientos científicos, las mismas que parten del reconocimiento del campo académico formativo, como de los niveles que se desarrollan los que inician labores, del mismo modo la selección es otro de los elementos que permite encontrar de acuerdo a los perfiles adecuados para la función, finalmente la formación en servicio de modo que posterior al proceso de adaptación debe establecerse el monitoreo y acompañamiento de manera que se pueda evitar errores funcionales.

Concordando lo anterior, surge la idea de investigar necesariamente en este campo nuevo, pero de antigua data, ya que en años anteriores pasaron diversos directores del referido nosocomio donde poco o nada hicieron para revertir lo palpable y su disconformidad con los servicios que brinda, aunado a ello la indiferencia de los gobiernos de turno en su modernización del hospital y el cambio a desarrollar en la gestión institucional, haciéndola más eficaz y eficiente en todos sus estamentos de atención, nutriéndola con personal calificado, desarrollando los estándares de calidad que se requieran.

En esa línea de ideas, en la actualidad las entidades públicas vienen implementando y adecuando las directivas correspondientes sobre el procedimiento administrativo disciplinario y los Órganos Disciplinarios como órgano de apoyo a las

autoridades del Procedimiento Administrativo Disciplinario, es decir a los órganos instructores y sancionadores, con facultades establecidas en la normatividad a efectos de establecer las responsabilidades sobre faltas administrativas cometidas por funcionarios y servidores públicos.

Dentro de esos alcances, la Policía Nacional del Perú ha implementado el procedimiento administrativo disciplinario mediante la Ley N° 30714 "Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú", documento con el que se da el inicio del procedimiento administrativo disciplinario contra los integrantes de la Policía Nacional del Perú que cometieron faltas administrativas en el desempeño de sus cargos.

Por ello, se hace necesario el análisis de los diversos trabajos de investigación en materia de administración y de la calidad de atención ya que se supone que el personal a nivel directivo, funcionario y administrativo se deben encontrar altamente capacitado y es preocupante la situación de la percepción de la calidad de atención, con la calidad en general, por ello, se establecen los siguientes estudios.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Adrianzen (2016) expuso en la Universidad de Tolima, Colombia, el trabajo de maestría titulada *"Percepción de la calidad de atención en los centro de salud de Manizales"* el propósito del estudio, identificar si los factores de atención primaria, en las áreas de salud nutricional, rehabilitación y fisioterapia, neumología se encuentran dentro de la efectividad de atención de calidad; estudio de nivel descriptivo realizado en 6 centro de salud de la localidad de Manizales y sus alrededores, las conclusiones que presenta el autor son las siguientes: Servicio básico administrativo Bueno 45% Deficiente 55% Muy deficiente 15%; Salud Nutricional, Muy Bueno 60%, Bueno 40%, Fisioterapia Muy deficiente 54% Deficiente 30%, Neumología Bueno 30% Deficiente 45% Muy deficiente 25% lo que indica que la atención al usuario en su mayoría alcanza

el nivel Deficiente, lo que preocupa ya que el cuidado de la salud es primordial dentro de las estrategias del sistema de salud de Colombia.

Bergoña (2017), presento el estudio titulada “*Calidad de atención de pacientes que fallecen en cuidados intensivos*” a la Universidad de Navarra – Pamplona – España, cuya finalidad fue: Analizar el grado de implementación de los indicadores de calidad desarrollados por el grupo de trabajo de cuidados intensivos de la Robert Wood Foundation (RWF), estudio realizado en función a determinar indicadores de desarrollo relacionado a los niveles de práctica clínica en función al nivel de mejoramiento del cuidado del paciente terminal; es un estudio de nivel descriptivo retrospectivo dado que analiza la forma de atención de los pacientes de la Unidad de Cuidados intensivos que fallecieron dentro de los diversos ingresos por diferentes niveles de tratamiento, para ello se seleccionó de manera directa a los familiares directos registrados de los ultimo 658 difuntos quienes a través de correos electrónicos personalizados, a todos los socios de la sección de cuidados intensivos de la SEDAR, (SCI_SEDAR) página web de la SCI_SEDAR, grupos de investigación en cuidados intensivos y de redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter). Del análisis de los 89 casos seleccionado se arribó a la conclusión que: Es factible la aplicación del método de evaluación de calidad asistencial de los cuidados al final de la vida para una UCI singular, y permite el diseño de planes apropiados y concretos para su mejora gradual.

Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres, (2016) elaboraron la investigación en la Universidad de San Luis de Potosí denominada “*Evaluación de los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo*” cuyo objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México para ello utilizo el método cuantitativo, de investigación descriptiva, cuyo diseño no experimental, correlacional aplicando dos instrumentos de opinión de un total de 936 encuestados seleccionada aleatoriamente entre las personas atendidas en las consultas externas de los centro de salud del estado de Hidalgo, analizando la percepción sobre la calidad de la atención con una

Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. La conclusión principal, es que la calidad de atención es percibida Buena en la mayoría de encuestado 75%, sin embargo cabe señalar que los encuestados manifestaron que los servicios que deben mejorar es el tiempo de atención, el control administrativo en documentos, la atención en la farmacia, así como de la orientación, siendo estos factores los que alcanzaron el 48% de percepción como deficiente.

Ramírez (2016) presento a la Universidad de Durango la tesis de maestría titulada: *“Percepción de la calidad de la atención de los servicios clínicos del Hospital central de México: Una perspectiva de los usuarios”*. La finalidad del estudio, fue conocer las impresiones que tienen los usuarios respecto al nivel de atención que reciben los pacientes dentro del Hospital Central de Durango, por ello, aplicaron instrumentos de recolección de datos con escala Likert, a través de la metodología cuantitativa, el autor presento la conclusión de que para el 81,2% la atención es Buena; de la misma indicaron el trato alcanzo el 23%, el cuidado de la mejora personal 37% tiempo de espera para la atención 28% procesos de atención 85% todos referidos al nivel de Bueno, por lo que se determina que existe niveles percibidos como buena sin embargo también existe un 30% en general que determino que la atención es deficiente y mala.

Rivera (2014) en su tesis de maestría titulada *“Objetivación de la responsabilidad disciplinaria de los jefes y representantes legales de las entidades estatales en el marco de la delegación en materia contractual pública”*, Expuesta en la Escuela de posgrado de la Universidad del Rosario – Bogotá, tuvo el propósito de: Establecer la relación entre la responsabilidad disciplinaria y la delegación de materia contractual publica de los jefes y representantes legales de las entidades estatales, estudio a nivel teórico de análisis documental recolectando de casos concluidos y determinado a nivel de resolución, estudio realizado, con un total de 354 casos analizados, de los cuales se determinaba que la decisión de aplicación de procedimientos en función de responsabilidad, determina las características de delegación de funciones, es decir que a mejor administración de las normas procesales y directivas, mejor es el nivel de

realización de los procesos de relaciones con la contratación de actividades de gestión estatal.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Quichca (2012), desarrolló la investigación denominada *“Relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú”* cuyo propósito fue: Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Estudio realizado dentro del paradigma cuantitativo, utilizó dos instrumentos estandarizados y validados estadísticamente, considero como muestra un total de 168 estudiantes del mencionado centro de estudios, ya que se proponía características propias de la gestión que reciben en materia administrativa como contratación del personal docente y respecto al desempeño observado en los últimos ciclos de estudio, la conclusión que realiza el autor sostiene que la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente están relacionadas de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,854 y un $p= ,000$ según los estudiantes del I al VI 17 Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú.

Siaden (2016) realizó el estudio presentado a la Universidad San Martín de Porres titulada *“Gestión Institucional y Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016”*, estudio realizado con la finalidad de evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016, el tipo de trabajo es un estudio de datos cuantitativos; descriptivo correlacional analizando las variables en un solo momento por ello se denomina transversal la muestra fue probabilística y la selección de las unidades muestrales se hizo mediante la aplicación de la técnica aleatoria simple, el estudio llegó a la conclusión, los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena

atención. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas.

Urquiaga (2015) realizó el estudio de maestría titulada *“Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de Salud Encañada–Red de Salud II–Cajamarca, 2015”*, el objetivo del estudio fue medir la calidad de servicio según la percepción del usuario externo del centro de Salud La Encañada–Cajamarca, para ello aplico el instrumento validado y estandarizado Servqual, participaron un total de 114 usuarios quienes desarrollaron el instrumento en un total de 45 días de permanencia dentro del mencionado nosocomio, del análisis de los datos captados se encontró que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

Altamirano y Chávez (2012) en la Universidad San Martín de Porres, desarrollaron el estudio titulado *“Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, agosto - diciembre 2011”*, estudio analizado mediante el objetivo de: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Se asumió el enfoque cuantitativo, con el tipo de estudio básico de diseño transversal correlacional analizando las percepciones de un total de 57 participantes seleccionado mediante el muestreo intencional, logrando como resultados que el nivel de calidad de atención es alto, está relacionado con el nivel alto de la satisfacción del usuario; por lo que concluyen que la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, debido a que existe una relación directa, lo que indica que la atención es preponderante en la condición de

satisfacción que percibe el usuario incluidos en todos los factores internos y externos del nosocomio.

Cabrejos y Guillermo (2016) presentaron a la universidad César Vallejo el estudio de maestría denominado “*Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril – diciembre 2014*” formulo el Objetivo: Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril a diciembre 2014, es un estudio descriptivo correlacional y transversal, muestra constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque del análisis estadístico se encontró que el nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios. Los porcentajes más elevados de calidad están dados en las dimensiones de satisfacción general: buena en 36.4%, regular en 59.3%, mala en 4.4%; y calidad técnica con buena en 35.6%, regular en 61.5%, mala en 2.9%. Los porcentajes más bajos de calidad están dados en las dimensiones: tiempo empleado en consulta: buena en 26.2%, regular en 65.5%, y mala en 8.4%; y accesibilidad conveniencia sus resultados son: buena en 11.6%, regular en 65.1%, y mala en 23.3%. Existe una clara relación directamente proporcional entre ambas variables. Es decir que, a un nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario.

Vásquez (2015), en su tesis de maestría titulada “Implementación del Órgano de Control Institucional como herramienta de gestión en la Municipalidad distrital de Chao – La Libertad 2014”, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar que la Implementación del Órgano de Control Institucional como herramienta de gestión incide positivamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de Chao, utilizando el método inductivo – deductivo y analítico - descriptivo, trabajó con una muestra empírica de 150 trabajadores, y concluyó lo siguiente: La

puesta en práctica de la Propuesta que planteamos en la presente investigación permitirá contar con un instrumento que permitirá preservar el patrimonio institucional, de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades y garantizar una óptima gestión de la Municipalidad Distrital de Chao.

Tejeda (2014), en su tesis de maestría titulada “Gestión administrativa y su relación con la mejora en la Municipalidad de Bellavista”, sustentada en la Universidad Nacional del Callao, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Bellavista; estudio que asumió el método descriptivo dentro del enfoque cuantitativo , trabajó con una muestra empírica de 52 trabajadores, estudio que concluyó lo siguiente: La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración, La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

Del estudio resumido se encuentra que la gestión administrativa es vista como el aspecto sustantivo y valido para el desarrollo de las acciones tanto a nivel del sector privado, como del sector publico dentro del análisis del comportamiento del servicio que realizan los diferentes hospitales, por ello, las conclusiones son fundamentales para determinar los procedimientos de la presente investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable Gestión administrativa

Concepto de Gestión administrativa

La administración ha sido la disciplina pionera en las actividades que se han desarrollado en casi todas las épocas en las cuales el hombre decidió formar las sociedades, sin embargo por los años 1800, se convierte en un instrumento principal

de las actividades de todos los entes gubernamentales, así como de las organizaciones privadas en la producción, generación de la riqueza, pero sobre todo en el control adecuado de los recursos, ya por las ultimas décadas del siglo XX el tema de gestión es visto como la dinámica de los procesos de desarrollo de las organizaciones, tomando como principal eje la competencia humana y de las posibilidades de todos los elementos que deben establecer como forma de sostenimiento de la permanencia dentro del contexto.

Al respecto Bastidas y Pisconte (2008), define que: “la gestión administrativa, es la actividad desarrollada por los directivos, gerentes y otros responsables de la organización cumplimiento los procedimientos de la administración clásicas de planificar, organizar, controlar pero con la estructuración del componente humano en función del logro de actividades concernientes al rubro a la cual está formado la organización” (p.5)

Por otro lado, se concibe que la gestión administrativa, está en función a las disposiciones básicas, de la institución dado que abarca un análisis más profundo de la tradicional forma de administración de recursos, ya que gestionar significa que la acción del gestor se vuelva más dinámico e integrador, aperturando diversas fuentes de interrelación con todas las organizaciones, productivas, consumidoras contando con la dinámica del usuario que adquiere el producto.

En relación a la gestión pública, Rodríguez (2012) desarrolla un conjunto de precisiones para diferencias con la administración, proponiendo un constructo para establecer sus características dentro de las organizaciones.

Desde su concepción de la palabra gestio-onem, establece quien es responsable es el gestor de las actividades de formación, crecimiento de toda organización en el marco de las acciones normativas que regulan el país o la institución, a partir de ello, la gestión pública, es la acción considerada más allá de las funciones de la administración y de la gerencia de las empresas, ya que las operaciones, deben desarrollarse con metas precisas, sin embargo abarca también los procesos

evaluativos, la formación de redes de desarrollo, así como de realizar políticas de mejoramiento continuo (p. 58)

Ante ello, la definición de gestión administrativa dentro de la gestión pública, significa particularizar, las actividades que se realizan en el plano eminentemente de la planificación de actividades, organización de los recursos humanos, materiales, y medios tecnológicos, para incidir en el control de todas las acciones planificadas con el uso de los recursos en menor grado de esfuerzo cuidando la imagen institucional y elevando a los estándares sobre la calidad que debe reflejar toda organización.

Sin embargo, también es concordante considerar la definición de Robbins y Judge (2014, p. 342), quienes señalan que la gestión administrativa es uno de los sistemas básicos de las organizaciones inteligentes, ya que a partir de ello, se establecen las políticas y la filosofía de la organización, la misma que está destinado a diferenciarse de los demás y buscar la hegemonía dentro del mundo competitivo, de este modo gestionar administrativamente consiste en la dosificación de fuerzas de manera adecuada para fortalecer las condiciones elementales del crecimiento de la organización.

Cabe considerar, que en el Perú, diversas organizaciones han incurrido en el tratamiento de la concepción de hacer bien y de distribuir los recursos de manera equitativa, ante ello, la gestión administrativa resultó preponderante en la aplicación en los organismos del sector público como medio de desarrollo y modernización del estado, por ello su aplicación es obligatoria.

Enfoque de la Gestión administrativa.

El análisis que realiza Rodríguez (2012, p. 41), toma como base central la teoría de la administración desarrollada por Taylor y Fayol, ya que pese a las implicancias dentro de todos los organismo se requiere la planificación, ya que en la actualidad está abocada a establecer las estrategias que se gestan del diagnóstico situacional de la institución, ante ello es importante ya que de ahí se desprende las estrategias y las

metas a lograr en el tiempo; asimismo considera la organización incidiendo en los recursos humanos ya que ellos son los responsables de la ejecución de las acciones para lograr los objetivos propuestos, ante ello, el control es un instrumento que sirve para dosificar y precisar el mejoramiento continuo, de manera que se reduzcan los errores y de este modo se minimiza las pérdidas económicas de la institución.

En la misma línea de análisis Chiavenato (2009, p. 60), fundamentó que la Administración desarrollada en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto, estaba centrada en el cuidado de los materiales, poniendo en segundo plano las funciones del administrador contemporáneo. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

En cambio Porter (2015, p. 70), hace una descripción de la evaluación de la administración, considera que en todas ellas, la responsabilidad de una persona especializada para desempeñar esas funciones, además sostiene que el administrador, en todas las épocas, cumplió la labor fundamental del cuidado de la economía de los Jefes, Reyes, emperadores, y otros, en la cual las ideas de conocimiento como disciplina se sitúan en la época de la edad media, ya que en ese tiempo ya se hablaba de direccionamiento estratégico, en la dirección de los dominios reales, así como el crecimiento en base a la captación de recursos materiales e inmateriales, como medio de las funciones de los administradores en la cual ya se presentaba la rendición de los estados financieros.

Asimismo, Rodríguez (2012, p. 90), también señala que a finales de la edad media y a inicios de la edad moderna, la administración inserto a sus procesos los fundamentos de la contabilidad y de las transacciones comerciales, especialmente impulsado por los principios de administración de la iglesia católica en Italia, por ello años más adelante se consolida las bases elementales de la administración como ciencia ya que de esta se desprende las acciones posible de medir dentro de la

estructura y las funciones de manera organizativa, basándose en los principios y leyes especificados por Taylor y Fayol así como de los aportes de Gilbreth y Helton Mayo.

Del mismo modo, es preciso para un mejor tratado de este estudio señalar que cuando se trata de administración pública, esta puede darse por un conjunto de personajes que apostaron por los conceptos basándose en quienes las regulaban como ciencia, podría decirse entonces que Confucio, se centró en la idoneidad de las personas que deben cumplir las funciones de administración ya que el objetivo es el servicio, por tanto la honestidad y responsabilidad fueron sus principales elementos; Adán Smith, aportó el principio de división del trabajo con ella busco el crecimiento del capital y la producción, Henry Metacalfe, se basó en las acciones de control, para ello ideó instrumentos que deben aplicarse de manera que pueda ayudar que las acciones se estaban realizando de manera adecuada; Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario; y es Taylor a quien se le conoce como el padre de esta disciplina ya que involucro, los cuatro principios básicos para realizar la administración, estos son, Planificación, Organización, Dirección y Control, dando inicio a la valoración del esfuerzo humano como medio de desarrollo de las acciones de la empresa y de la especial contribución en el tratamiento de los procesos que debe cumplirse para alcanzar trascendencia en todos los procesos de la producción, involucro además la selección de la mano de obra o manufacturera, ya que de este modo, se presencia los fundamentos desde la constitución de las organizaciones a nivel de gestión.

Sin embargo en la actualidad, la gestión administrativa es asumida dentro de los principios de la teoría general de sistemas, desarrollado por Bertalanffy, ya que la esencia es desarrollar las capacidades humanas, de manera que puedan generar aspectos principales dentro de los subsistemas de una organización, estas acciones fueron tomadas en el Perú, ya que consideran la base para la modernización de las acciones del estado, además de que el proceso para la selección de los gestores debe darse por las acciones de selección de perfiles, de tal manera que se pueda minimizar

los errores, ya que la probidad es la base de la captación del personal así como para desarrollar la competencia de funciones.

Chiavenato (2009, p. 265), aporta a esta perspectiva, ya que el enfoque de gestión por competencias, determina que los colaboradores de una organización deben ser evaluados desde el inicio de sus funciones hasta la culminación de la misma, para ello no solo es importante la identificación de las áreas de formación profesional, sino que también los procesos de adaptación a las funciones, la capacitación en la formación del servicio, el monitoreo en la interdicción de las funciones, de este modo se busca desarrollar el mejor performance de todos los integrantes de la organización, de tal manera que sus convicciones sean parte de la filosofía organizacional.

Importancia de la Gestión Administrativa.

En la actualidad dentro del sistema gubernamental en el Perú, se busca que las actividades de cumplimiento de política de estado, sean las que deben desarrollarse articuladamente con las actividades políticas del gobierno de turno, para ello debe establecerse como prioridad que la gestión administrativa de los funcionarios, debe estar centrado en la búsqueda del bienestar humano, la satisfacción de la sociedad, para ello, debe aplicarse los mecanismos correspondientes para realizar las tareas de gestionar los recursos planificados en la solución de la problemática nacional y de la satisfacción de las necesidades de la población en los campos que corresponden a la superestructura del estado como son la educación, la salud, la producción entre otras áreas.

De esos lineamientos a nivel medio dependientes de los Ministerios que son los responsables de hacer cumplir los lineamientos de política de gobierno, se desprenden los órganos intermedios como son las Direcciones Regionales, y luego las direcciones locales y de ellos la concreción se desarrolla en la direcciones locales de las instituciones dentro del subsistema de gestión del estado, ya se busca la optimización de los recursos destinados para solucionar problemas priorizados dentro de la problemática general.

Delgado (2014, p. 65), describe que la gestión administrativa debe poseer como base la estrategia integradora de procesos de manera que pueda desarrollar precisiones participadoras de las concepciones de ordenamiento de las actividades que busca la esencia de desarrollos de las instituciones en materia de equipamiento, uso y dosificación de recursos, dotación del personal idónea para el cumplimiento de funciones administrativas.

La gestión administrativa en el sector público, ha dado grandes réditos, especialmente en el Perú, pese a que existe diferencias sustantivos a nivel de gestión pública, coinciden en el desarrollo de las organizaciones, especialmente en la captación del personal así como de la eficiencia en la producción y en los servicios a la comunidad usuaria, sin embargo es de denotar que la gestión pública no tiene la autonomía de gestión y concreción de los gestores como si se tienen en las entidades privadas.

Otro estudio de Alvarado (2007), precisa que en el Perú, la importancia de modernización del aparato estatal, empieza por el tipo de cambio que debe tener la administración pública, ya que no solo es básico la administración de los recursos y de la formación del personal, sino que debe darse la autonomía correspondiente en el manejo económico, acción que no se realiza, ya que el fondo económico destinado como presupuesto del estado solo debe aplicarse a las necesidades previstas en el año anterior y no considera los gastos que se presentan en el año, por diversos factores, estas situaciones hacen limitar las acciones de los gerentes o directores, ya que la aplicación normativa indica que si realizan estos actos de uso de fondos sin respaldo pese a que pudieran existir necesidades urgentes es tipificado como delito ya que es malversación de fondos del estado, con ello el gestor es procesado administrativamente y judicialmente.

También es necesario recurrir a los conceptos sobre gestión administrativa en el sector público de Martorell (2010), ya que de la experiencia en la gestión pública desde

el año 2001 le permitió establecer que siendo la administración una gestión estratégica, esta debe partir por la modernización de los conceptos de estado, y de sus órganos de gobierno, mediante la independización de los presupuestos, de tal manera que la gestión sea más eficiente, pues es necesario la consolidación de los proyectos priorizados que deben ser otorgados sus presupuestos con la mayor celeridad, de este modo, los gestores pueden alcanzar mayores niveles de cumplimiento de las verdaderas necesidades de la población, remplazando a las acciones de la actualidad donde los proyectos se ejecutan después de tres o cinco años cuando ya dicha obra no es relevante y existen otras de mayor alcance.

Es por ello, que en la actualidad, la importancia no solo pasa por una buena planificación, sino que esta se traduzca en una verdadera fuerza de gestión y desarrollo organizacional, de este modo se especifica que las acciones de gestión se fortalezcan a través de la dotación de autonomía responsable en las acciones mostradas y evidentes de necesidad de las organizaciones.

Lo anterior se especifica dentro de las mismas consideraciones de la gestión de las instituciones de cuidado de la salud, que en este caso se trata de la gestión administrativa del Hospital Nacional de la Policía Nacional, ya que esta cuenta con las especificaciones normativas de los fondos que distribuye al Ministerio de Salud y de ello se desprende a las necesidades del Hospital, ya que los servicios son eminentemente gratis y los pocos fondos recaudados directamente, solo pueden ser utilizados según las especificaciones del Texto Único de Procedimientos Administrativos, con la cual también los gestores están limitados al cumplimiento de la misma ya que sus implicancia solo alcanzan para la solución de problemas menores relacionadas con la atención básica y no para equipamiento especializados, menos aún para la adquisición de los medicamentos solicitados para el tratamiento de los pacientes.

Rodríguez (2009, p. 109), señala que la importancia de la gestión administrativa es necesario tener en cuenta que la gestión administrativa es la administración en sí;

vale decir, comprende el ejercicio administrativo que permite plantear estrategias y tomar decisiones que mejoren los procesos y por ende la calidad de los servicios. Alcanzar la calidad deseada a través de la participación, muchas veces se convierte en sueño o utopía y pocas veces en realidad. Esto dependerá, en gran medida, de los niveles de participación activa de sus integrantes, del trabajo en equipo y la interacción interna y externa del contexto donde se ejecuta los lineamientos a seguir.

Partiendo del concepto del autor podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Para el estudio se asume los conceptos de Rodríguez (2012), quien establece que la gestión administrativa cumple los procedimientos de planificación, organización y control de las actividades emanadas por el organismo, en función al logro de metas, de manera que se alcance dentro del plazo razonable de la gestión, para ello, debe cumplir metas, procesos, destinados a lograr acciones de mejoramiento y uso de los recursos destinados como medida de la política de estado que son aplicables a la administración pública.

Es por ello, que se analiza la implicancia desde el punto de vista teórico para la comprensión genérica y hacer las explicaciones dentro del marco de gestión pública que no siendo diferentes tiene sus particularidades.

Dimensión 1 Planificación

Como se había descrito paginas anteriores, se toma la postura de Rodríguez (2012, p. 34), en su aporte a la gestión administrativa en el sector público desarrollado dentro de la aplicación de modernización del estado, por ello se describe que, se inicia con el proceso de organización de las acciones que se vierten dentro del sector público en la que considera específicamente la previsión de acciones dentro de la institución en base a los resultados anteriores y de las situaciones significativas que se presentan en el tiempo, ya que de ello se desprende que estas acciones deben colocar a la

institución en niveles de alta competencia en función a otros organismos similares, basado en la eficiencia de gestión de los responsables de la dirección de la unidad haciendo uso de los instrumentos de gestión, traducidos en una documentación como medio de comunicación para todo el personal, basado en las normas de gestión pública dentro del sistema que rige del Ministerio de Salud y que la misma responda a la necesidad de los usuarios, en todas las áreas, como son logística, recursos humanos, de manera que pueda minimizar las deficiencias, siendo conscientes de la realidad institucional transparentado como emana la ley en la página virtual para el conocimiento de todos los interesados.

Desde el aspecto teórico fundamental Chiavenato (2009, p. 178), señala que las acciones de planeamiento genera la visión estratégica de la organización ya que del conocimiento de la realidad le permite trazar acciones que le lleven al futuro de manera coherente y consistente, por eso es conocido como la base de toda acción de una organización, ya que de ello se desprende las bases para la inversión y reconversión dentro de la sociedad y en consecuencia llegar a las áreas de competencia propias de su género productivo.

De ahí es que se considera que el planeamiento es la acción de estructurar lo que se desea a futuro y como se va implementar y ejecutar, esto hace que sea una cualidad de la función administrativa; teniendo como consecuencia que las metas trazadas en todos los ámbitos se logren alcanzar.

Según Munuera (2012, p. 44), la construcción del Plan de desarrollo de la organización es la tarea principal de los administradores, gerentes, o gestores, ya son ellos quienes tienen que seguir los procedimientos técnicos correspondientes a lograr situar a la institución para ello se realiza la formulación de sus principales objetivos, estrategias y acciones. Además, es la base de las etapas de organización ejecución y control.

Del mismo modo para Fred (2013, p. 101), la planeación es la acción de construcción de los procedimientos de organización y dirección así como de control, es el paso conocido como puente entre el logro de la realidad del presente y la permanencia por el futuro en la cual se debe alcanzar altos niveles de éxito, determinando los procedimientos de desarrollo de las tareas, para ello se prevé los recursos materiales, económicos y las fuerzas humanas especializadas para alcanzar las metas deseadas haciendo los preparativos para vencer las dificultades inesperadas minimizando las amenazas y reduciendo las debilidades internas y externas de la organización con la cual destina la fortaleza de su competencia para crecer sostenidamente a través de las fortalezas de las alianzas estratégicas.

Otro concepto acorde al estudio es la de Rivera (2004, p. 59), considera que es la acción genérica que debe poseer una institución de éxito ya que del conocimiento de sus acciones, sus deficiencias, le permitirá el impulso a través de la planificación de estrategias así como de la reconversión del talento humano para alcanzar los niveles de gestión, ante ello, la planificación estratégica permite estructurar el logro sostenido a través del tiempo, permitiendo alcanzar en el corto plazo resolviendo las urgencias, mediano plazo en la cual el crecimiento debe ser visible y largo plazo en la cual la empresa u organización deben haber alcanzado los más altos niveles de gestión, situando en la competencia de alto rendimiento.

De los conceptos anteriores se permite establecer la importancia de la gestión de planificación, para ello, los tratados de mismo tienen el indicativo que los directivos deben involucrar el trabajo de todos los integrantes, de modo que se forja las acciones con todos los colaboradores quienes cooperan con la estructuración de las deficiencias así como de las alternativas de crecimiento de la institución, para ello el aporte resulta el principal eje de la gestión administrativa.

Dentro de las características de la función pública, los directores de línea designan a los directores de unidades y estos a su vez a los jefes de las unidades de tratamiento, cada uno de ellos es responsable de la planificación del servicio de

atención médica a los pacientes según la especialidad que deben tratar la dolencia, para ello disponen de planificación de los recursos, equipamiento, carga horaria, disponibilidad de personal médico, enfermería, asistencia técnica y procedimientos administrativo coordinado con el mantenimiento en general., del mismo modo debe articularse con las demás jefaturas de unidades, ya que comparten el personal asistencialista, de enfermería y de mantenimiento, para ello solo se limitan a la propuesta de recursos, pero no realizan ninguna captación ya que eso corresponde al área administrativa y al directorio en general a través del área de tesorería y contabilidad conjuntamente con el área de administración y finanzas.

Dimensión Organización

Siguiendo el tratado de Rodríguez (2012, p. 31), la organización es la capacidad de los responsables de la gestión en articular de manera coherente los recursos con los lineamientos políticos de gestión estratégica de la institución considerando las normas establecidas para la gestión ya que corresponde al sistema de salud emanado y dirigido por el Ministerio de Salud, en la cual, tanto la documentación como los recursos materiales, humanos y financieros ya se encuentran dentro de la partida presupuestaria del sector, por lo que solo corresponde a la buena organización contando con los recursos disponibles.

La dirección de ejecución emana la forma de comunicación así como regula las actividades institucionales que favorezcan el mejor desempeño de los trabajadores, para ellos delega funciones específicas a las diversas áreas especialmente el de bienestar social, ya que en ella se promueve la capacitación continua de los trabajadores con el propósito de mejorar sus competencias técnicas y administrativas así como de relaciones interpersonales en concordancia con las últimas disposiciones normativas del sector.

Como puede apreciarse esta descripción realizada por Rodríguez (2012), coincide en la postura teoría de Robbins y Judge (2009) que dentro de la teoría organizacional refiere que la organización es: “La función de la administración que

consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones” (p. 9)

En consecuencia, Organizar es parte de la administración, puesto que planea, ejecuta y supervisa las acciones, bajo lineamientos establecidos de la planificación, la tarea corresponde al cumplimiento de los objetivos dentro del plazo señalado, así como de la optimización de los recursos humanos, técnicos, materiales, tecnológicos y virtuales.

Dentro del campo de la administración general Storner, Freeman y Gilbert (2006, p. 189), definen que dentro de la actividad gerencial la organización corresponde a la distribución de los equipos y de los recursos para el mejor cumplimiento de las actividades planificadas, ante ello, se busca la idoneidad del personal, la capacidad de ejecución así como el respeto de los procedimientos normados por la gerencia de manera permanente las estrategias se pueden modificar, el entorno organizacional pueden cambiar y la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización ya que siempre en la actividad propia del servicio o de la producción algunos conocimientos no están siempre al nivel que los gerentes quieran, por ello se espera que se constituyan en una organización nueva que juega con una estructuración donde los gerentes tengan un manejo optimo, con la finalidad de buscar una nueva organización aplicando nuevos cambios.

En la misma línea administrativa Hitt (2006, p. 89), define que el concepto de organizar es definido como:

Es conjuntar los recursos de manera sistemática; esta función se conoce como organización. Implica poner atención a la estructura de relaciones entre los puestos y los individuos que los ocupan, así como vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización. Puesto que en el mundo en que vivimos está fundamentalmente lleno de incertidumbre y ambigüedad, la función de organizar representa un desafío crítico para los administradores. En su nivel más básico, el propósito de esta

función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización; sin ella el ambiente sería caótico.

En ese sentido, se concibe que Organizar es uno de los pilares de la administración pública, puesto que se busca poner en orden las cosas para llegar al objetivo, sin embargo la realidad de la institución y del sistema que está regido por los derechos adquiridos de los trabajadores que están organizados en instituciones laborales internas como los sindicatos, buscan sus beneficios, limitando el campo de acción de la gerencia, en el manejo y disposición para generar nuevos espacios de gestión, ya que de incurrir en la distribución sin consenso trate como consecuencia la tipificación de abuso de autoridad lo que implica que el gestor estaría incurriendo en falta grave lo que amerita la apertura del proceso administrativo, de ahí que toda gestión en el sector público peruano presenta limitaciones a la verdadera concepción de gestión administrativa.

Dimensión Control

Rodríguez (2012, p. 86), define que el control, es el procedimiento de verificación del cumplimiento de las actividades programadas, así como de las funciones del personal, del buen uso de los recursos disponibles en la organización, acto que conlleva al buen manejo de las actividades institucionales y promoviendo la capacitación continua del personal a satisfacción de los mismos para alcanzar altos niveles de rendimiento, especialmente en el campo de su especialización.

Cabe precisar que el control involucra acciones del tratado de la administración como la supervisión que es eminentemente técnico y de registro de procedimientos, llevados desde el campo de la observación especializada, y normada por una estructura de procedimientos perfilados al nivel esperado de rendimiento en el campo laboral, y del manejo de procedimientos administrativos, asimismo el control involucra la acción del monitoreo y acompañamiento que pasa más allá de las acciones de la supervisión, ya que el monitoreo implica guiar al trabajador en el mejor uso de los recurso, de los procedimientos técnicos administrativo, para ello se complementa el

acompañamiento en la etapa formativa de manera que en esta linealidad se busca que el trabajador pueda alcanzar la mayor capacidad de sus procedimientos y conocimientos así como de una actitud valorativa y propositiva identificándose con la tarea de la institución.

Además el control permite detallar las actividades de la gestión por resultados y de la rendición de cuentas ya que al transparentar las acciones realizadas permite establecer las deficiencias en que se están incurriendo pero también resaltar las fortalezas y altos rendimientos que están desarrollando siendo la tarea articular estas situaciones en el proceso de mejoramiento continuo y para ello deben integrar a los más capacitados para acompañar a quienes así lo requieran dentro de su etapa formativa.

En ese sentido bajo los conceptos de la gestión del talento humano Chiavenato (2009), define que “El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ajustan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido” (p.18); ante ello se concibe que la Controlar es constatar y estimular el desempeño de la administración para saber si se han cumplido las tareas asignadas y si están acorde a lo planificado, estructurado y guiado. Para Fred (2013) la función de control de la administración comprende:

Las actividades emprendidas para asegurar que las operaciones reales se ajusten a las planeadas. Todos los gerentes de una organización tienen responsabilidades de control para realizar evaluaciones de desempeño y aplicar las medidas necesarias para minimizar deficiencias: Esta función es muy importante, en especial para la evaluación eficaz de la estrategia (p.104)

De lo anterior se señala que controlar es supervisar y evaluar el desempeño de una organización y tomar las medidas necesarias para lograr la eficiencia en el desempeño de las funciones como se da en el caso de las acciones que se realiza en

el Hospital de la Policía Nacional, ya que las acciones son de orden normativo y se verifica según los lineamientos políticos propuesto en los instrumentos de gestión.

Según Gordon (2005, p. 24), el propósito principal del control es el aseguramiento del cumplimiento de las acciones previstas con anterioridad y no se incurra en improvisaciones, menos en distorsiones, para ello la gestión debe aplicarse en su real nivel comunicacional, a través de los instrumentos correspondientes, si existe observación debe estar en concordancia con el instrumento concordado, si se comunica debe realizarse mediante el memorándum, el acta, o los informes de resultados ajustados a la realidad y aceptado por las partes según el desempeño, en esta etapa de control, no existe como elemento valido la comunicación verbal, ya que no ocasiona ningún registro instrumental.

La postura anterior también es sostenida por Robbins y Judge (2009), quienes consideran que existen procedimientos de verificación de manera sostenida y que su cumplimiento tácito favorece al controlador, supervisor a tener mayor acercamiento con el personal observado o de analizar los procedimientos técnicos, cognitivos, afectivos, consensuando entre el observador y el observado, así se describe que:

Control de alimentación anticipada: El tipo de control más deseable, el control de alimentación anticipada evita los problemas previstos, ya que se lleva a cabo antes de la actividad.

Control concurrente: El control concurrente, como su nombre lo indica, ocurre mientras que se lleva a cabo una actividad. Cuando el control se ejerce mientras se realiza el trabajo, la gerencia puede corregir los problemas antes de que se vuelvan demasiado costosas.

Control de retroalimentación: El tipo de control más popular se basa en la retroalimentación, el control se lleva a cabo después de realizar una actividad (p. 468)

Se aclara de que la postura anterior se derivan en concepciones que indican que existen diferentes tipos de control, el control de alimentación anticipada donde se evita

los problemas, el control concurrente se lleva a cabo durante la actividad y el control de retroalimentación se lleva a cabo después de realizar la actividad.

Este procedimiento, en las organizaciones especialmente de régimen público, es la más resistida en todo el sistema laboral peruano, ya que consideran que en la mayoría de ocasiones el observador no está a la altura de las competencias esperadas, para supervisar a los observados, siendo esto una percepción errónea ya que la preparación en el manejo instrumental es la fase de preparación para cumplir una función.

Otra de las implicancias de la dificultad del trabajo de controlar, recae de manera sistemática en el tipo de relaciones que se manejan entre los responsables de la supervisión y control, frente a las personas que así no alcanzan dichas situaciones de manejo de las actividades, en ocasiones los conflictos que se suscitan entre la dirección general y de personal del sistema y de los sindicatos de los trabajadores, pasa justamente para evitar el control, ya que las reacciones siempre recaen en la posición que estas acciones solo sirven para el despido del trabajador, cuando en la teoría general de sistemas, el acto de verificación tiene sustento para generar la etapa de capacitación y formación en servicio, por ello, la importancia del control es eminentemente importante para el desarrollo de una buena gestión administrativa en la cual conlleve al cumplimiento de los objetivos trazados por la superioridad si se trata de una institución como el Hospital Nacional de Policía.

1.3.2. Bases teóricas de la Calidad de atención

Una definición acorde a la naturaleza del estudio indica que “Consiste en cumplir expectativas del cliente”. Helouani, (1993), asimismo se encontró que “Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de atención”. (Larrea, 1991), del mismo modo para Pizzo, (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un atención accesible,

adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En consecuencia se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la organización.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), definen la calidad del atención como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del atención y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un atención en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Definición conceptual

Para Sangüesa, Dueñas, y Lizarbe (2006, p. 13), la norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad sostiene que no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva, significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida.

James, (2008, p. 13), sostiene que la excelencia es abstracta y subjetiva, y los estándares de excelencia pueden variar de manera considerable entre los individuos. De ahí que la definición trascendente tenga poco valor práctico para los gerentes, pues no ofrece medios para medir ni evaluar la calidad, como base para la toma de decisiones. La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los usuarios. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

Para Evans, y Lindsay, (2008, p. 14), la calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere. Las personas tienen distintos deseos y necesidades y por tanto,

diferentes normas de cantidad lo que nos lleva a una definición basada en el usuario: “la calidad es la adaptación al uso para el cual el producto se compra”, o la manera en que el producto cubre la función para la que está destinado. La calidad significa aportar valor al cliente esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

La American Society for Quality (sociedad estadounidense para la calidad, define la calidad como un término subjetivo para el que cada persona tiene su propia acepción. Desde el punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados. (a) Las características de un producto o servicio que dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas; (b) Producto o servicio libre de defectos.

De La Cruz, (2008), los clientes distinguen los siguientes niveles de calidad:

(a) Calidad exigible: se refiere a los niveles de calidad mínimos que debe tener cualquier producto o servicio, si éstas no aparecen el cliente se sentirá insatisfecho; (b) Calidad esperada: es el tipo de calidad que el cliente desea interiormente y la que se denomina expectativas; (c) Calidad sorpresa: el cliente no la espera, por lo que se ve sorprendido cuando se le ofrece. Son este tipo de detalles los que le agradan al cliente. (p. 28)

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Stanton, Etzel, y Walker, (2004), definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Kotler (2004), definen un servicio de la siguiente manera: Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico.

Características de los servicios:

Intangibilidad: los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos.

Inseparabilidad: la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, ejemplo: un examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, etc.

Variabilidad: la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.

Carácter perecedero: los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

Ausencia de propiedad: los usuarios de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Servicios genéricos: son los que la mayoría de los usuarios necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento. Los Servicios básicos: servicios mínimos que buscan los usuarios, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio; Servicios aumentados: son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios; Servicios potenciales: son los que los usuarios imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

Thompson (2009), cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Evans y Lindsay (2008, p. 17), es el usuario final de un producto o servicio (consumidor). Es evidente que cubrir las expectativas de los usuarios es el objetivo final de cualquier empresa. Sin embargo antes de que un producto llegue a los usuarios es posible que pase por una cadena de varias empresas o departamentos, cada uno de los cuales agrega valor al producto. Existen dos tipos de clientes los cuales son:

Cientes externos: persona o empresa que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cientes internos: empleados que reciben bienes y servicios de proveedores dentro de una empresa o institución.

Fundamentos teóricos de la calidad de atención

Si bien es cierto que la calidad fue eminentemente para la elaboración de los instrumentos, maquinarias de manera que puedan responder a las altas exigencia, tuvo sus precursores ya que ellos, articularon las necesidades de calidad con las necesidades de formación humana, de este modo se buscó en ambos casos, el desarrollo integral ya que un elemento sometido a estándares de calidad, también amerita que el profesional o personal este acorde al nivel de operatividad del instrumento o elemento de calidad, por ello se describe lo siguiente:

Gordon (2015), en el análisis de la calidad de servicios sostiene que Deming definió como “Un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan del bien adquirido y sirve de y sostenimiento para su vida”, esta postura lo realizo en concordancia con su filosofía de mejora continua dentro de la etapa de la tercera revolución industrial, basada en sus principios gerenciales, como son la constancia de mejora, filosofía de cambio, inspección continua, minimizar optimizando costo producto, identificación, lealtad, capacitación constante, liderazgo propositivo, trabajo en equipo, objetivos claros y consensuados, eliminación de los tradicionales eslóganes en las cuales no se vendía imagen y dinámica de cambio.

Esta postura permitió a otros teóricos elaborar tratados de ayuda a mejorar en el campo de la producción y de las relaciones humanas dentro de las empresas y de las

instituciones prestadoras de servicio. En ese campo se encuentra el aporte de Crosby quien determina que la calidad es gratis, definiéndola como: “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer y promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez, puesto que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos. Su filosofía se basa en “cero defectos”, que enfoca a elevar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, que parte del compromiso de la gerencia, la conformación de equipos de alto rendimiento, así como de estandarizar altos niveles de producción en función a estándares de calidad del mercado externo, cero defectos se definió como la producción de pertinentes relevantes y eficaces para el mercado.

Para este estudio es importante el aporte de Juran ya que considera que la calidad es “Adecuado para el uso”, también lo expresa como “la satisfacción del cliente externo e interno”. Su filosofía indica que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad, y los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio. Uno de los aportes clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar, en su texto aparece el sistema de recompensas para la generación de nuevas etapas de desarrollo organizacional.

Para el análisis de las condiciones de calidad dentro de las organizaciones el Ishikawa es la concepción de las actividades de control, ya que especifica que la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles y siempre se deben tomar en cuenta las acciones correctivas apropiadas, ya que el control de calidad no acompañado de acción es definitivamente una simple diversión. Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa causa y efecto, más conocido como la espina de pescado. Es un método

grafico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista, puesto que relaciona el efecto con sus causas potenciales.

También Feigenbaum, es conocido como el creador de “Control total de calidad”, su idea de la calidad es un modelo de vida corporativa y un modo de administrar una organización. El control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente. En tanto en el tiempo más reciente Cuatrecasa (2010), indica que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La administración de la calidad se basa en 4 principios fundamentales: La calidad se define como el cumplimiento de las fases o procesos no de la perfección final del producto; la organización debe hacer una evaluación constante, no solo al final, con esto garantizar la calidad. Asimismo Mantilla, (2011, p. 130), sostiene que la organización debe pensar, consultar, escuchar y tomar en cuenta los puntos de vista del cliente antes de tomar alguna decisión, siempre preocuparse por la satisfacción del cliente. En la misma línea Alcalde (2010), menciona que cuando hablamos de calidad, estamos pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se trabaja con el concepto de calidad total, que implica llevar el concepto de calidad total a todos los ámbitos de la empresa.

Luego de todo ello, la conceptualización y medición de la calidad de un servicio es un tema difícil de comprender, como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con la producción y recepción simultánea de los mismos. Zeithaml, Parasuraman, Berry, (1988), definen “la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”; mientras que para Grönroos (1994), calidad de servicio es “el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica,

calidad funcional, e imagen corporativa; que condicionan la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio.”

Calidad de atención en salud

La institución o la organización deberán satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente o usuario para que de ésta manera se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de atención. Por consiguiente, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de una atención.

Es de suma importancia destacar que cuando en una organización o institución se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del atención que ofrece debe antes que nada, entender que un atención se considera de calidad cuando logra su finalidad: satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, en el presente y en el futuro, que lo garantiza la continuidad de la institución u organización. Cuando el cliente o usuario elige un atención en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces será garantía de que vuelva a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de atención, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del atención ofrecido.

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes.

Calidad de atención al paciente

Es ofrecer salud a las personas que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Para Oliver, (2009), la calidad de un atención de salud se refiere a proporcionar al paciente un atención que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el atención que los pacientes esperan y el atención que ellos reciben. También para el Comité de derechos económicos, (2007), los establecimientos, bienes y atención de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud.

La Organización Panamericana de la Salud (1992, p. 16), describe que la calidad de atención se diferencia de la calidad de servicios a lo que se provee realmente en el ámbito de las prestaciones. La calidad de atención se basa en la opinión del usuario la cual es inherentemente más subjetiva. En cambio la calidad de servicios está determinada por la forma en que se formula, las instituciones conducen sus recursos y programas, personal, suministros, ubicación física en servicios de forma que se mide de manera objetiva. Por otro lado, la calidad de atención en salud es el grado en el que, los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en la salud.

Gilmore, (2008, p. 32), define que la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Existe siempre un estándar básico o referencial, y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no. Este mismo autor refiere que la calidad es un concepto clave hoy en

día para los servicios de salud y la Organización Mundial de Salud (2014, p. 3) la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, Uso eficiente de los recursos, Un mínimo de riesgos para el paciente, Un alto grado de satisfacción por parte del paciente, Impacto final en la salud.

Calidad en la consulta externa

Para el Minsa (2016, p. 1), la calidad de atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Respecto a la calidad en la consulta externa, Gilmore (2008, p. 39), propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

Los atributos de la calidad establecidos para la consulta externa en este trabajo de investigación consideran los siguientes indicadores:

Trato cordial y amable

Para el Minsa (2016, p. 2), el trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona). El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

Personal de salud correctamente uniformado

El Minsa (2016, p. 2), resalta que el uniforme es una prenda de vestir y distintivo que usan los individuos pertenecientes a un mismo cuerpo, a un mismo colegio y que tiene la misma forma. La utilización de una vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, así como respeto que le tiene la sociedad; elementos que favorecen una adecuada imagen social.

Cabe resaltar que la vestimenta también determina el grado de relación que se forma entre los tratantes y los pacientes, de este modo el lenguaje corporal es efectivo, lo que facilita el grado de compenetración entre las partes de manera que la confianza sea el elemento que hace que ambos se sientan en una actitud positiva para tratar la dolencia.

Interés en la persona y su problema de salud

El Minsa (2016, p. 5), sostiene que el equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas. El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos.

Respeto a la privacidad

Según el Minsa (2016, p. 6), el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable.

Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse.

El usuario y su individualidad representan el eje central de la medición de privacidad en la atención en los servicios de salud donde el equipo de gestión y el personal de la organización de salud que se desempeña en la consulta externa establecerán la forma de garantizar la privacidad en la atención del usuario externo, de este modo las acciones pertinentes hacen que se sienta seguro de las actividades de tratamiento acorde a la naturaleza del bien hacer.

Información completa, oportuna y entendida por el usuario

El Minsa (2016, p. 12), considera que el usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso. Este aspecto es un estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento de la dolencia que lo aqueja. La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud que le permitan tomar decisiones en este aspecto.

Dimensiones de la calidad de atención

En función al Manual de Operaciones del Minsa (2016, p. 13), los conceptos de calidad de atención vertidos en este estudio se complementan, ya que está referido a la relación médico paciente y colaboradores paciente, por ello, se especifica tres dimensiones que deben ser percibidos en base a la experiencia sostenida durante un tiempo establecido.

Dimensión 1 Estructura

Minsa (2016, p. 16), sostiene que la estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos).

En este respecto se acota también se especifica la necesidad de organización de los procesos elaborados y disponibles para la concepción del servicio médico a prestar a la comunidad usuaria que en este caso se trata del personal policial y de sus familiares directos, ya que las actividades generan atención directa del estado especializado para una características sociales.

Cabe resaltar que para Robbins y Judge (2009, p. 84), la estructura organizativa, está basada en la forma como se organiza las funciones y distribución del personal, partiendo de la verticalidad u horizontalidad jerárquica y de mando correspondiendo al modelo de gestión, y esto debe ser adaptadas a las condiciones de la función laboral.

Dimensión 2 Proceso

Según el Minsa (2016, p. 16), es el conjunto de normas y procedimientos que contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

Los procesos también incluyen aspectos coyunturales en las diversas unidades para la cual se deben concebir los indicadores claros y eficientes para alcanzar las metas establecidas como son las siguientes:

Las instalaciones físicas deben estar acorde a la necesidad de desplazamiento y de atención especializada o ambulatoria, o de servicio externo, ya que el hacinamiento es inapropiado más aun cuando se trata de pacientes en riesgo, para ello, es imprescindible que de acuerdo al tiempo establecido el personal asistencial debe tener la competencia suficiente para la atención médica, de manera que la atención que se brinda, establece en muchos casos de la determinación de ejes de desarrollo institucional.

Para este proceso se cita a Robbins y Judge (2009, p. 178), que habla de los proceso propios de intervención en la atención que lleva desde la recepción del cliente, de la preparación de los expedientes, del trámite eficiente de los elementos solicitados y sobre todo de la integridad del producto tal como solicito el usuario, esto determina uso del tiempo, manejo de conocimiento así como de calidad de entrega en el tiempo establecido, lo que lleva a la consolidación, de la satisfacción del usuario.

Otro indicador manifiesta que el Equipo e Instrumento, utilizados en los consultorios externos deben estar equipados acorde a la necesidad básica así como debe contar con el personal idóneo y calificado, dentro de las especificaciones técnicas y de los perfiles requeridos por las normas del hospital de la Policía Nacional, para el servicio y el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención.

Del mismo modo el Personal calidad y cantidad determina la condición de satisfacción del servicio preparado para definir las acciones normativas que se requiere de manera óptima en la atención al cliente externo que son los pacientes dentro del horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional, en la cual el diagnostico se sitúa en la eficacia de las acciones que realiza el medico a la condición del paciente.

Otro aspecto que se refiere es el conocimiento del personal respecto a la normatividad especificada en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, así como de los contenidos sobre la Ley 30714 y sus alcances sobre la sanción por responsabilidad que incurren a procesos administrativos y a la generación de la potestad sancionadora, que se establecen en el régimen administrativo pero que tiene alcance penal por ser delitos tipificados contra la integridad del usuario, ya que se considera que de este nivel se pretende alcanzar un gran conocimiento así como de las funciones elementales de gestión específica alcanzar altos niveles de calidad en la prestación del servicio médico.

Dimensión 3 Resultado

Minsa (2016, p. 14), sostiene que los resultados comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones, ya que en el sistema de salud peruana, desde el año 2013 se ha implementado tiene establecidos estándares de calidad para los establecimientos de salud que son de su competencia; estos estándares desde la percepción del usuario, considera cuatro atributos de calidad, que se describen a continuación: Respeto al usuario, Oportunidad, Información completa, Accesibilidad.

Asimismo, se basa en la evaluación del cumplimiento de resultados esperados en términos de la aplicación de los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del Hospital Central de la Policía Nacional, así como del cumplimiento de los servicios normados en los consultorios externos que conllevan al mejoramiento de la salud del paciente, haciendo efectivo las características del tratamiento oportuno y cuidado preventivo de las acciones de salud integral, causando alto nivel de satisfacción del mismo usuario.

En ese respecto, Robbins y Judge (2009, p. 187), fundamenta que la transparencia y la rendición de cuentas son acciones que determinan los niveles de resultados alcanzados, y que esto está en relación a la demanda del mercado, en la

cual la mayor generación de clientes y de alta producción de calidad acorde a la exigencia del mercado consumidor.

Como se aprecia siendo el problema de la atención de calidad, se articula los conceptos de la calidad y de la atención, considerando que modelo servqual y de los tratados de Parasuraman establecen las características de la calidad de servicio que difiere de la calidad de atención ya que el primero está destinado a la entrega de productos materiales emanados de las negociaciones entre los proveedores y los clientes.

Dentro de este estudio se ha demostrado que la atención se refiere a la forma como se trata al usuario desde la recepción del paciente, su tratamiento administrativo, la atención en el consultorio, la medicación, así como de las condiciones de salubridad y finalmente de las especificaciones con el trabajo del médico y de los trabajadores asistenciales, convirtiendo la calidad en la mera percepción del paciente sobre la eficiencia en el tiempo utilizado para su atención.

De los conceptos teóricos vertidos y asumidos en este estudio, se articulan a la problemática de generar conocimientos en base a las pruebas de hipótesis a razón de los problemas estructurados directamente relacionados entre la gestión administrativa de carácter pública con la percepción de la calidad de atención, específicamente en el consultorio externo del hospital Central de la Policía Nacional del Perú.

1.4. Formulación de problemas

1.4.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la planificación de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la organización de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el control de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Se quiere dar a conocer como se relaciona la gestión institucional con la calidad de atención en los servicios del Hospital PNP, y su evaluación de proyectos de gestión, toda vez que las gestiones públicas en la institución policial ejecutados apropiadamente se verá reflejado en la calidad de servicio que brinda a los titulares y familiares de la institución policial; ya que los proyectos de inversión pública ejecutados debidamente son causales de que la población de titulares y familiares se siente más satisfecha con la calidad de servicio y las dimensiones que esta conlleva.

1.5.2 Justificación práctica

La presente se justifica de una manera práctica, ya que conocimos las dimensiones de evaluación de gestión institucional, y como se relaciona las dimensiones de la calidad de atención en los servicios del nosocomio policial, para que de esta manera presentar alternativas de solución en estos niveles esperados o no esperados. También se justificó de manera práctica, ya que al presentar, las alternativas de solución esperadas, se podrá observar como estos se relacionan y ver de qué manera afecta la presente investigación con los resultados que se obtiene en el proceso de aplicación si es conveniente.

1.5.3 Justificación metodológica

En la presente se usaran instrumentos estadísticos de medición de los resultados, las mismas que van a permitir metodológicamente justificar el nivel de estudio usados en la presente tesis. Conforme a lo que se obtiene de los métodos aplicados, y viendo el nivel de estudio, se llegara a una conclusión metodológica, de la hipótesis planteada, para así concluir favorablemente en lo que se quiere demostrar en la presente tesis y los métodos aplicados en ella.

El método científico usado es el método deductivo hipotético que busca a través de hipótesis analizar la calidad y luego aceptar o negar dichas hipótesis que se debe afrontar con los hechos. La validez de instrumentos es cotejado por expertos que dan la validez para que pueda ser aplicado, y para la confiabilidad se analizó la muestra entre los titulares y familiares de usuarios del hospital policial, aplicando los instrumentos el cual se mide con el alfa de Cronbach y se analiza su nivel de confiabilidad.

1.5.4 Justificación social

Los motivos sociales por las cuales se seleccionó el tema de investigación son porque, se encuentra vigente partir del 14 de setiembre de 2014 la Undécima Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, reglamento de la Ley del Servicio Civil en la administración pública aplacable a todos los servidores al margen de su régimen laboral; en el ejercicio de su función los funcionarios y servidores públicos pueden incurrir en faltas de carácter administrativo, las mismas que se encuentra establecidas en la ley del servicio civil, de tal manera que conociendo las mismas, se pueden prevenir las infracciones a la ley y no estar involucrados en proceso administrativo disciplinario alguno.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1

La planificación de la Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

Hipótesis específico 2

La organización de la Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

Hipótesis específico 3

El control de la Gestión administrativa está relacionado significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

Para alcanzar estos aspectos se formulan los objetivos propios de la investigación para guiar el estudio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

1.7.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la planificación de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la organización de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el control de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

II. Método

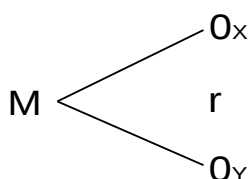
2.1. Diseño de estudio

Metodología

El estudio se fundamenta en el enfoque cuantitativo del método hipotético deductivo ya que como se especificó, el estudio parte de una situación problemática, se sustenta en un marco teórico que permite la formulación de las hipótesis que deben ser llevados a prueba empírica, y ser contrastados con la realidad según percepción del conjunto de participantes del estudio.

Bajo este parámetro, a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata de un estudio básico ya que se analiza el fenómeno en un tiempo establecido cuyo propósito es acrecentar los conocimientos teóricos y o modificarlas en algunos de sus principios respondiendo a los niveles de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. (p. 115).

Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basara en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”, también es transversal porque su propósito es describir la relación entre las variables: gestión administrativa y calidad de atención. Asimismo Hernández et al (2010). “Afirman que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Se denota:



Dónde:

M : Muestra de Estudio

X : Gestión Administrativa

Y : Calidad de Atención

r : Coeficiente de correlación

2.2. Variables, operacionalización

En el estudio se consideran dos variables las que son las siguientes:

Variable 1: Gestión administrativa.

Variable 2: Calidad de atención.

2.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable Gestión administrativa

Para el estudio se asume los conceptos de Rodríguez (2012), quien establece que la gestión administrativa cumple los procedimientos de planificación, organización y control de las actividades emanadas por el organismo, en función al logro de metas, de manera que se alcance dentro del plazo razonable de la gestión, para ello, debe cumplir metas, procesos, destinados a lograr acciones de mejoramiento y uso de los recursos destinados como medida de la política de estado que son aplicables a la administración pública.

Variable Calidad de atención

Para el Minsa (2016, p. 1) la calidad de atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

En consecuencia ambos constructos están sustentados en los altos niveles de las concepciones teóricas de la calidad y de la administración, lo que valida las referencias específicas para este estudio según su particularidad.

2.2.2. Definición operacional de las variables.

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que se utilizará para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizará. Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p. 24).

Definición operacional de la variable Gestión administrativa

La variable Gestión Administrativa, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 3 indicadores: Planeamiento, Organización y Control. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 y 3 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1
Operacionalización de variable Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos
D1 Planeamiento	Organización. Instrumentos de gestión Deficiencia.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Excelente: Buena: Regular
D2 Organización	Capacitación Comunicación Efectividad	9, 10, 11, 12, 13 14, 15, 16	Casi siempre (4) Siempre (5).	54 – 68 38 – 53 22 – 36
D3 Control	Satisfacción Eficiencia Eficacia	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		

Fuente: Adaptado de Rodríguez (2012)

Variable 2: Calidad de atención

La variable Calidad de Atención, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 3 indicadores: Estructura, Proceso y Resultado. Asimismo

por cada indicador se consideraron 2 y 3 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 2
Operacionalización de variable Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos
Estructura	Instalaciones físicas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nunca (1)	Excelente:
	Equipo e Instrumentos		Casi nunca (2)	Buena:
Proceso	Cantidad y calidad de Personal	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	A veces	Regular
	Confiabilidad		(3)	56 – 70
	Responsabilidad		Casi siempre	40 – 55
Resultado	Seguridad	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	(4)	24 – 39
	Cumplimiento		Siempre	
	Mejoramientos de la salud del paciente		(5).	
	Satisfacción del usuario			

Fuente: Adaptado de Minsa (2016).

2.3. Población y muestra

La población está constituida por 180 usuarios del Hospital Central de la Policía Nacional.

Tabla 3

Población y muestra del estudio

Hospital Central de la Policía Nacional	N	N
Efectivos policiales	80	80
Familiares	40	40
Personal medico	20	20
Personal asistencial	40	40
Total	180	180

Fuente: elaboración propia.

Muestra

Constituida por 180 usuarios del Hospital central de la Policía Nacional constituidos por disponibilidad y voluntariado, en la resolución de los instrumentos sobre gestión

administrativa y la calidad de atención, tipificándose como una intencional ya que solo se trabajó con las personas disponibles para el estudio.

Muestreo

Se seleccionó a los usuarios de manera intencional y por conveniencia, de modo que no se aplicó ninguna técnica de selección, pero se excluyó a 5 personas por conflictos con la institución lo que no permitía recabar sus impresiones de manera objetiva

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad

Técnica

En el presente estudio se hará uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hará uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

Instrumento:

Para el presente estudio se elabora dos instrumentos uno para medir las percepciones respecto a la Gestión administrativa y otro para la medición de la percepción de la Calidad de atención, dicho instrumento fue confeccionado siguiendo las pautas de la operacionalización de las variables basados en la forma de la escala Likert con respuestas multitónicas.

Instrumento de medición de la Gestión administrativa

Ficha técnica

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre Gestión administrativa
Autor:	Br. Mendoza Quispe, William Ronald
Procedencia:	Lima – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la Gestión administrativa del hospital Central de la Policía Nacional
Administración:	Individual

Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Gestión administrativa.

Variable 2: Calidad de atención

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Calidad de atención

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre Calidad de atención.
Autor:	Br. Mendoza Quispe, William Ronald
Procedencia:	Lima – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la Calidad de atención del hospital Central de la Policía Nacional
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Gestión administrativa y la Calidad de atención.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Calidad de atención.

Validez

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre Gestión administrativa

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Validación por expertos.

Como se observa la tabla los resultados de la evaluación de los expertos indica que el instrumento presenta consistencia entre sus contenidos por lo tanto resulta ser aplicable al estudio, en la misma que no existe recomendación de mejoramiento dado que muestra relevancia, claridad y pertinencia para ser aplicado a la muestra de estudios.

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre Calidad de atención

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Validación por expertos.

Respecto al instrumento de Calidad de atención se observa que el dictamen del criterio de jueces es que el instrumento es aplicable en toda su extensión por lo que es válido para este tipo de estudio.

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200). Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cron Bach, por tratarse de un instrumento basado en la escala de Likert con respuestas multitónicas, cuyos datos se extrajo de la aplicación previa a una

muestra piloto de 30 servidores civiles ajenos a la muestra de estudio. Luego del procesamiento de datos mediante el software SPSS 21.0 se encontraron los resultados que se interpretaran en función a los valores establecidos en la siguiente tabla

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Resultados de la prueba de confiabilidad

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión administrativa

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Planificación	,832	8
Organización	,924	8
Control	,896	8
Gestión administrativa	,884	24

Fuente: Resultados SPSS 21.

Como se observa en la tabla 7, las dimensiones Planificación ,832 Organización ,924 y Control ,896 tienen alta confiabilidad. Asimismo la variable Gestión administrativa también tiene confiabilidad ,884. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable. Evaluados con datos de una prueba piloto, del total del 24 ítems en todas sus dimensiones.

Tabla 8

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de atención

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Estructura	,943	8
Procesos	,896	8
Resultados	,912	8
Calidad de atención	,917	24

Fuente: Resultados SPSS 21.

Como se puede observar en la tabla 8, las dimensiones Estructura 0,943 Procesos 0,896 y Resultados 0,912 tienen alta confiabilidad. Asimismo la variable Calidad de atención, también tiene alta confiabilidad 0,917. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable, en consecuencia la aplicación del instrumento a la muestra de estudio tiene validez estadística

2.4. Método de análisis de datos

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva permitiendo determinar la asociación entre dos variables Gestión administrativa y Calidad de atención, se construyó categorías para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales

Prueba de correlación.

La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico p viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

Nivel de significación

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05. Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 21.0, para hallar la las frecuencias descriptivas, con la finalidad de analizar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención.

2.5. Aspectos éticos

En el presente estudio se considera el respeto a los participantes del estudio por lo que se guarda la reserva de los datos personales solo consignando respuestas en el cuestionario de recolección de datos; del mismo modo se respeta los datos de los autores citados para este trabajo consignado sus referencias y autoría de cada uno de ellos.

Finalmente se especifica el respeto por los lineamientos normativos en la elaboración del proyecto de tesis propuesto por la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

De los datos tomados se analizarán las puntuaciones de la variable Gestión administrativa y Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, para el análisis estadístico se tendrá en cuenta los niveles y rangos de las variables para determinar la correcta interpretación de los resultados

Tabla 9

Niveles de Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,2	2,2	2,2
	Buena	160	88,9	88,9	91,1
	Excelente	16	8,9	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuestas.

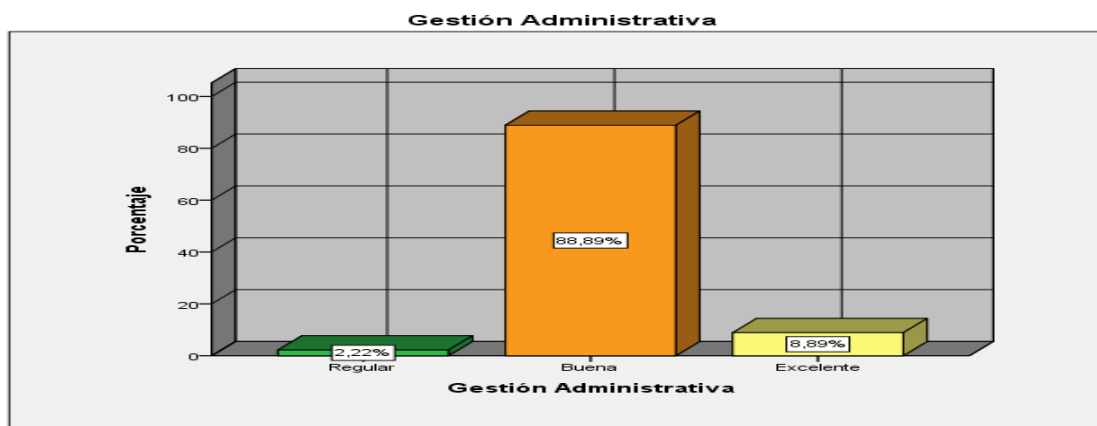


Figura 1. Comparación porcentual de la Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

De los resultados que se muestran en la tabla 9 los encuestados indican que la Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018 es buena con el 88,9% ellos mismos mencionan que el nivel es Excelente con 8,89%, mientras que el 2,22% de los encuestados indican que el nivel es Regular con

respecto a la Gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018.

Tabla 10

Niveles de Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	13,3	13,3	13,3
	Buena	119	66,1	66,1	79,4
	Excelente	37	20,6	20,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuestas.

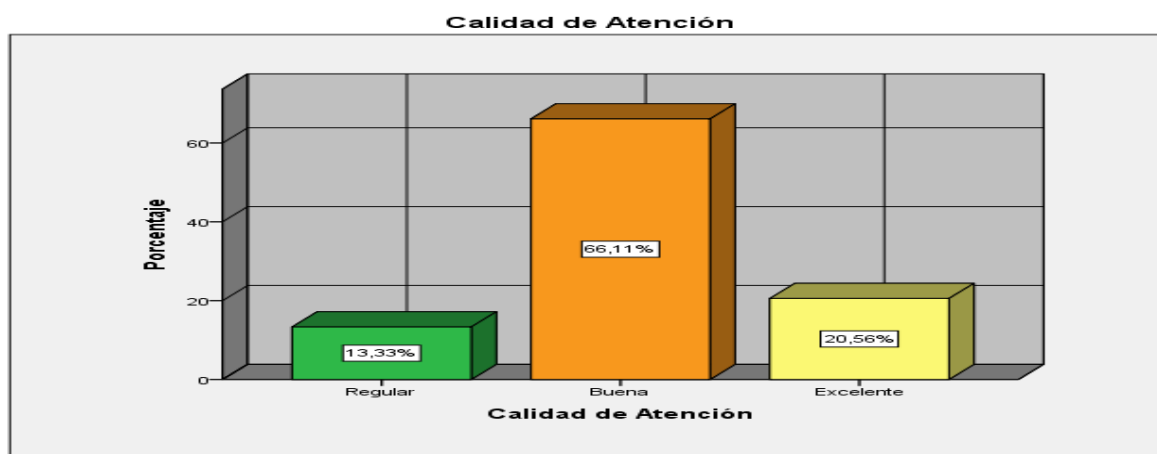


Figura 2. Comparación porcentual de la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

A continuación se tienen los niveles de comparación de la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018; los encuestados indican un 66,11% para el nivel de Bueno. Ellos opinan que el nivel de Calidad de atención es excelente con un 20,56%, y solo un 13,33% percibe el nivel de Regular para la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

3.1.1. Niveles comparativos entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Una vez obtenida las frecuencias se proceden a analizar los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, como primer paso se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Resultado general de la investigación

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Tabla de contingencia Gestión administrativa * Calidad de atención

			Calidad de atención			Total
			Regular	Buena	excelente	
Gestión administrativa	Regular	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	1,7%	0,6%	2,2%
	Buena	Recuento	23	104	33	160
		% del total	12,8%	57,8%	18,3%	88,9%
	excelente	Recuento	1	12	3	16
		% del total	0,6%	6,7%	1,7%	8,9%
Total	Recuento	24	119	37	180	
	% del total	13,3%	66,1%	20,6%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 21.

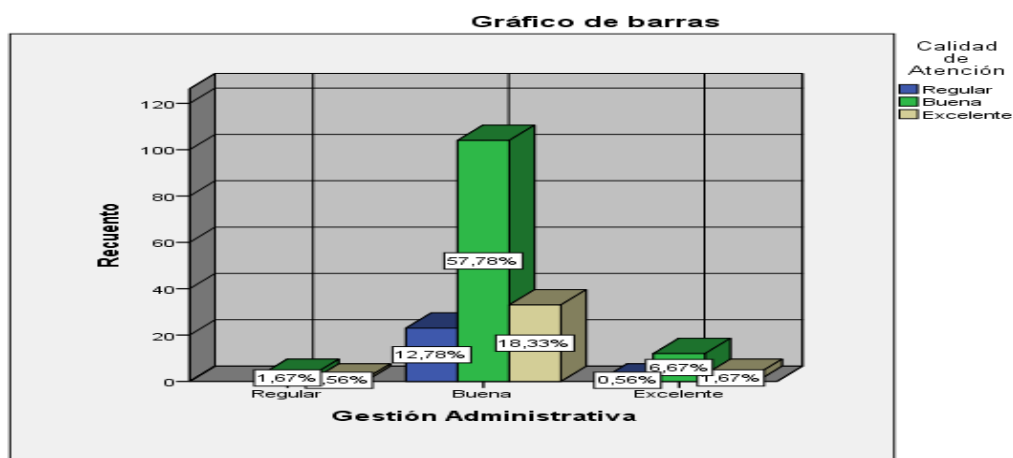


Figura 3. Niveles entre La Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

De la tabla y figura, se observa que existe una buena relación de la gestión administrativa con respecto a la Calidad de atención en los consultorios del Hospital

Central de la Policía Nacional – 2018, de los cuales se tiene que el 57,78% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Buena por lo consideran que el nivel de Calidad de atención es de nivel Buena, mientras que el 6,65% perciben que el nivel de la Gestión administrativa es de nivel Excelente dichos trabajadores asignan el nivel de Buena a la Calidad de atención, Sin embargo se aprecia solo un 1,67% que indica el nivel es de Regular, se puede decir que La Gestión administrativa está en linealidad a los niveles de la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

3.1.2. Niveles comparativos entre Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Tabla de contingencia Planeamiento * Calidad de atención						
			Calidad de atención			Total
			Regular	Buena	excelente	
Planeamiento	Regular	Recuento	7	32	12	51
		% del total	3,9%	17,8%	6,7%	28,3%
	Buena	Recuento	11	68	21	100
		% del total	6,1%	37,8%	11,7%	55,6%
	excelente	Recuento	6	19	4	29
		% del total	3,3%	10,6%	2,2%	16,1%
Total	Recuento	24	119	37	180	
	% del total	13,3%	66,1%	20,6%	100,0%	

Fuente: Resultados SPSS 21.

De la tabla y figura, se observa que existe una integración significativa con respecto al nivel de Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018, de los cuales se tiene que el 37,78% de los encuestados perciben que el nivel de Planeamiento es Bueno asimismo, consideran la calidad de atención es de nivel Bueno, el 10,56% perciben que el nivel de Planeamiento es Excelente ellos mismos asignan el nivel Bueno al cumplimiento

de la Calidad de atención, Sin embargo se observa que para el 17,78% el nivel de Planeamiento es Regular y consideran que el nivel de la calidad de atención es Bueno en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

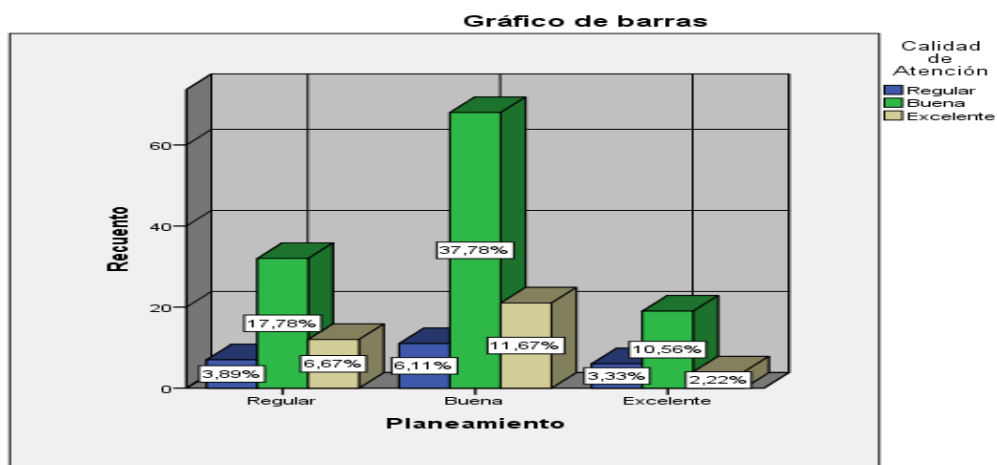


Figura 4. Niveles entre Planeamiento y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

3.1.3. Niveles comparativos entre la Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre la Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Tabla de contingencia Organización * Calidad de atención

			Calidad de atención			Total
			Regular	Buena	excelente	
Organización	Regular	Recuento	5	37	10	52
		% del total	2,8%	20,6%	5,6%	28,9%
	Buena	Recuento	18	69	23	110
		% del total	10,0%	38,3%	12,8%	61,1%
	Excelente	Recuento	1	13	4	18
		% del total	0,6%	7,2%	2,2%	10,0%
Total	Recuento		24	119	37	180
	% del total		13,3%	66,1%	20,6%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 21.

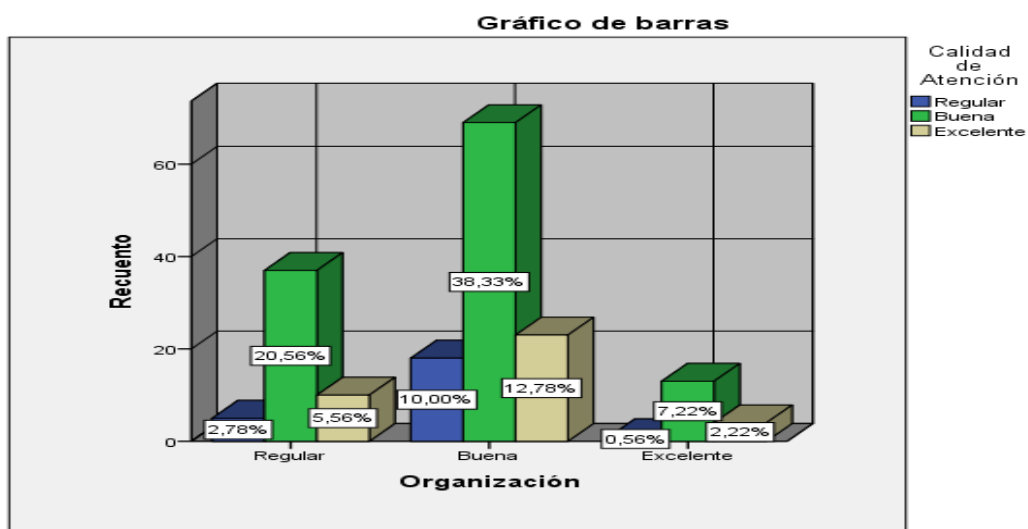


Figura 5. Niveles entre la Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

De la tabla y figura, se observa que existe buena relación con respecto al nivel de Organización y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018, de los cuales se tiene que el 38,33% de los encuestados perciben que el nivel de Organización es Bueno dichos trabajadores opinan que la Calidad de atención es de nivel Bueno, el 7,22% perciben que el nivel de Organización es Excelente ellos mismos indican que el nivel de liderazgo y toma de decisiones es Buena, se puede apreciar y tomar en cuenta que el 20,56% manifiesta que nivel de Organización es Regular ellos asignan el nivel de Buena la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

3.1.4. Niveles comparativos entre el Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre el Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Tabla de contingencia Control * Calidad de atención			Calidad de atención			Total
			Regular	Buena	excelente	
Control	Regular	Recuento	8	27	5	40
		% del total	4,4%	15,0%	2,8%	22,2%
	Buena	Recuento	13	63	24	100
		% del total	7,2%	35,0%	13,3%	55,6%
	excelente	Recuento	3	29	8	40
		% del total	1,7%	16,1%	4,4%	22,2%
Total	Recuento		24	119	37	180
	% del total		13,3%	66,1%	20,6%	100,0%

Fuente: Resultados SPSS 21.

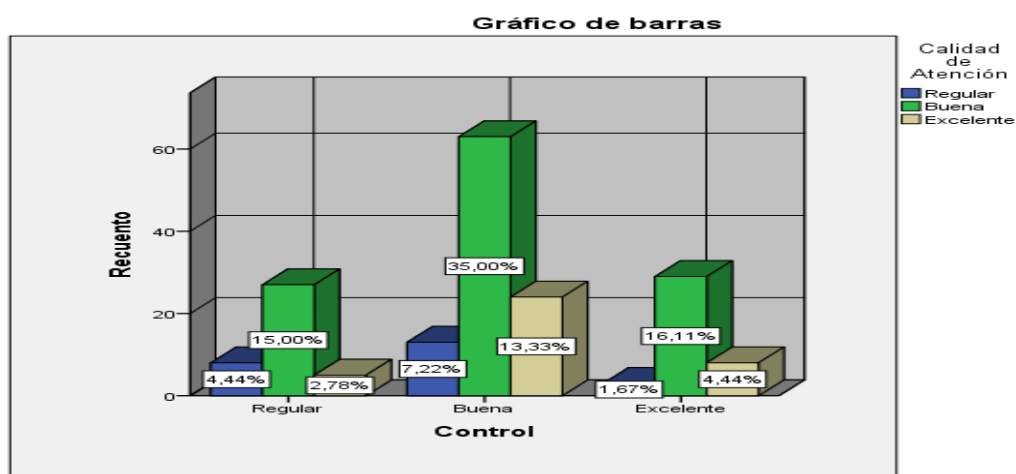


Figura 6. Niveles entre el Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

De la tabla y figura, se observa que existe una relación significativa con respecto al nivel de Control y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018, de los cuales se tiene que el 35,0% de los encuestados perciben que el nivel de Control es Bueno por lo que el nivel de Calidad de atención

es de Nivel Bueno, mientras que el 16,11% perciben que el nivel de Control es Excelente dichos trabajadores consideran el nivel de Buena a la Calidad de atención y el 15,0% manifiesta que el nivel de Control es Regular ellos asignan el nivel de Buena a la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error. Nivel de confianza al 95%, aplicación del coeficiente de correlación Rho Spearman

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

H_i . Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

E. Resultado

Tabla 15

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,958
		N	,000
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	180
		Sig. (bilateral)	,958
		N	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 21.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,958 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Hipótesis específico 1

Ho. No existe relación directa y significativa entre el planeamiento y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

Hi. Existe relación directa y significativa entre el planeamiento y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

E. Resultado

Tabla 16

Grado de Correlación y nivel de significación entre el planeamiento y la calidad de atención

			Planeamiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 21.

En cuanto al resultado específico 1, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por

el Rho de Spearman 0,776 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre el Planeamiento y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

Hipótesis específico 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

E. Resultado

Tabla 17

Grado de Correlación y nivel de significación la organización y la calidad de atención

			Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 21.

En cuanto al resultado específico 2, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,668 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y

significativa entre la organización y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

Hipótesis específico 3

Ho. No existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

Hi. Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018

E. Resultado

Tabla 18

Grado de Correlación y nivel de significación entre el control y la calidad de atención

			Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 21.

En cuanto al resultado específico 3, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,730 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018.

IV Discusión

Uno de los aspectos expuestos durante todo el informe es el resultado importante entre la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018. Es importante debido a la gran cantidad de trabajadores que brindan el servicio de salud en esta entidad. Las puntuaciones logradas a nivel de la variable gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional se han ubicado con un puntaje de 88,9%, lo que queda confirmado en la tabla 10 y figura adjunta, resultados que indican que la gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional 2018 se ha desarrollado de forma adecuada. Dicha inferencia encuentra sustento en las conclusiones de Urquiaga (2015) quien sostiene que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

La calidad de atención ha tomado gran importancia en los últimos años a nivel mundial debido a que los usuarios cada vez exigen un mejor servicio por parte de las entidades públicas ligado con la atención adecuada, organización y servicios. En la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en una buena Gestión Administrativa y Calidad de atención, con la relación adecuada y constante se tiene que lograr que los usuarios se encuentren satisfechos, si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la satisfacción por parte de los usuarios, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los usuarios en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la entidad. Aspecto que coincide con Siaden (2016), quien determina que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención.

Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Gestión administrativa es un factor determinante en el nivel de Calidad de atención, por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = ,958$ y un valor $p = ,000$ menor al nivel de $p = ,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de la atención de nivel buena. En este sentido se sustenta con, Quichca (2012), quien preciso que la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente están relacionadas de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación rho Spearman de $,854$ y un $p = ,000$ según los estudiantes y en materia de salud se concuerda con Altamirano y Chávez (2012) quienes concluyeron que el nivel de calidad de atención es alto, está relacionado con el nivel alto de la satisfacción del usuario; por lo que concluyen existe una relación directa, lo que indica que la atención es preponderante en la condición de satisfacción que percibe el usuario incluidos en todos los factores internos y externos del nosocomio, del mismo modo Cabrejos y Guillermo (2016) encontró que el nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario, en el plano descriptivo aclara que Adrianzen (2016) la atención al usuario en su mayoría alcanza el nivel Deficiente, lo que preocupa ya que el cuidado de la salud es primordial dentro de las estrategias del sistema de salud de Colombia, respecto a la baja percepción se concuerda con Bergoña (2017), quien precisa que es factible la aplicación del método de evaluación de calidad asistencial de los cuidados al final de la vida para una UCI singular, y permite el diseño de planes apropiados y concretos para su mejora gradual.

La planificación depende del tipo de personal y los conocimientos que aplica para alcanzar las metas en tiempos en la cual la gestión administrativa en este caso el área de salud, debe presentar eficiencias de ahí que en este trabajo se encontró un coeficiente de correlación rho $,776$ entre la planificación y la calidad de atención con un valor $p = ,000$ menor al nivel de $,05$ estadísticamente significativa, en ese sentido se sustenta en la conclusión de Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres, (2016) dado que una buena planificación determina que la calidad de atención es percibida Buena en la

mayoría de encuestado 75%, sin embargo cabe señalar que los encuestados manifestaron que los servicios que deben mejorar es el tiempo de atención, el control administrativo en documentos, la atención en la farmacia, así como de la orientación, siendo estos factores los que alcanzaron el 48% de percepción como buena. Asimismo Ramírez (2016) considera que la planificación permite que para el 81,2% la atención es Buena; de la misma indicaron el trato alcanzo el 23%, el cuidado de la mejora personal 37% tiempo de espera para la atención 28% procesos de atención 85% todos referidos al nivel de Bueno.

Respecto al análisis de las relaciones entre la organización administrativa y la calidad de atención se encontró un coeficiente de correlación rho Spearman ,668; con un valor $p= ,000$ menor al nivel de 0,05 planteado para este estudio estableciendo que el nivel de organización administrativa que cumplen en cada área o el rol que establecen los funcionarios deben poner de manifiesto el liderazgo en la toma de decisiones dado que son factores que están directamente relacionadas, con el funcionamiento pertinente de la gestión. Al respecto se sustenta en la conclusión de Rivera (2014) quien sostiene que la organización deriva en la aplicación de procedimientos en función de responsabilidad, determina las características de delegación de funciones, es decir que a mejor administración de las normas procesales y directivas, mejor es el nivel de realización de los procesos de relaciones con la contratación de actividades de gestión estatal.

En general, el control administrativo si es un elemento que está en linealidad con la calidad de atención percibido por el usuario por ello con un valor $\rho= ,730$ y un valor $p=,000$ se determinó que existe relación positiva y significativa entre el control administrativo y la calidad de atención como bien lo sostiene Vásquez (2015), para quien la puesta en práctica del control administrativo permitirá contar con un instrumento que permitirá preservar el patrimonio institucional, de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades y garantizar una óptima gestión de la Municipalidad Distrital de Chao, asimismo Tejeda (2014), sostiene que el control en la modernización administrativa como proceso de innovación solo es

conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

V. Conclusiones

Primera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,958 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la Gestión administrativa se relacionan con las condiciones para el nivel de Calidad de atención.

Segunda: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. Este resultado indica que el planeamiento es un factor que se relaciona con la calidad de atención ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.

Tercera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,668 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la organización y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

Cuarta: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,730 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre Control y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

VI. Recomendaciones

Primera: Difundir los resultados entre todos los trabajadores y funcionarios del Hospital Central de la Policía Nacional, de manera que se puede generar estrategias de mejoramiento así como de aperturar talleres de capacitación para iniciar la participación en la planificación, organización y control dentro del manejo de los instrumentos de gestión que favorezca una mejor atención al usuario.

Segunda: Promover las acciones de integración para la elaboración de la planificación y traducirlo en instrumentos operativos de manejo personal concordado con los lineamientos de la institución para de este modo generar espacios de desarrollo estructurado con el involucramiento de los trabajadores de todo nivel.

Tercera: Elaborar charlas de manejo de equipos de trabajo integrándolos en acciones de relaciones constructivas, de manera que se pueda generar la conformación de los equipos de trabajo ya que de esta forma la organización se deriva en favorecer la mejor atención de los usuarios.

Cuarta: Difundir los últimos lineamientos normativos así como de los instrumentos de manejo directivo respecto al control, ya que de esta manera la recepción de un buen proceso de supervisión conlleva a mejorar los resultados técnicos y administrativos así como de las competencias cognitivas, procedimentales y afectivas que puedan generar, establecer nuevas formas de gestión integrada para superar dificultades normativas.

VII. Referencias bibliográficas

- Adrianzen, B. (2016). *Percepción de la calidad de atención en los centro de salud de Manizales*. (Tesis de maestría). Universidad de Tolima. Colombia.
- Alcalde, P. (2010). *Gestión administrativa y procedimientos técnicos de manejo del personal*. Lima: Mantaro.
- Altamirano, N., y Chávez, F. (2012). *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, agosto - diciembre 2011*. (Tesis de maestría). Universidad San Martin de Porres. Lima.
- Alvarado, O. (2007). *Administración y gestión en instituciones públicas*. Lima: San Marcos.
- American Society for Quality Control (ASQC), *is a knowledge-based global community of quality*.
- Bastidas, D., y Pisconte, J. (2008). *Estado y gestión Pública. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA*. Internacional Región Andina. Lima.
- Bergoña, T. (2017). *Calidad de atención de pacientes que fallecen en cuidados intensivos*. (Tesis de maestría). Universidad de Navara – Pamplona – España.
- Bertalanffy, K. (1956). *General System theory: Foundations, Development, Applications*, New York: George Braziller, revised edition 1976: ISBN 0-8076-0453-4
- Cabrejos, N., y Guillermo, P. (2016). *Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril – diciembre 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. Segunda Edición. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Crosby, P. (2002). *Principios de la Calidad. 14 pasos de gestión para lograr la calidad*. Cuarta Edición. New York: Atlantis.
- Cuatrecasa, L. (2010). *Who is Who in the World*. Profit Editorial, Aug 26, **2010** - Business & Economics - 380 pages.

- Delgado, F. (2014). *Gestión administrativa*, Lima: San Marcos.
- De La Cruz, M. (2008). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Evans, M., y Lindsay, V. (2008). *Calidad y eficiencia en hospitales*. En Boletín Oficina Sanitaria Panamericana.
- Fred, D. (2013). *Administración Estratégica. Cámara nacional de la industria*. Decimocuarta edición. México D.F: Editorial Mexicana.
- Feigenbaum, A. (2008). *Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto*. México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Gilmore, G. (2008). *La calidad en la atención odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlán y Cuauhtémoc dependientes de la Fes Iztacala*. [fecha de acceso 2017] 30: 1-5 Disponible en: <http://odontologia.iztacala.unam.mx>
- Gordon, W. (2005). *Presupuestos: Planificación y Control*. Sexta Edición. México D.F: Editorial Universidades.
- Grönroos, M. (1994), *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, No. 3, Pt. 2, 1966 (pp. 166–203).
- Helouani, S. (1993). Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. *Revista Cubana Salud Pública* 2002; 28(1): 38-45
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México DF: Mc Graw Hill.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México D.F: Ediciones Pearson.
- James, H. (2008). *La gestión de intereses en la administración pública peruana*. Perú, Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Kotler, P. (2004). *Principles of Marketing*. 10th Edition, Pearson-Prentice Hall, New Jersey.
- Larrea, R. (1991) Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de Espinar. *Sisbib Revistas. Perú* 2002; Vol. 10 (20): 1-5
- Ley N° 30714 Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional

Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444

Mantilla, F. (2011). *Colegio de Enfermeros del Perú. Reglamento de la Ley N° 27669 del trabajo del Enfermero*. D. S. N° 004-2002-SA. 21 Junio 2011. Lima – Perú.

Martorell, H. (2010), *Plan Operativo Institucional de Hospital central de la Policía Nacional*. Documento de trabajo sin edición.

Minsa (2016). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima; 2016.

Munuera, J. (2012). *Estrategias de Marketing, un enfoque basado en el proceso de dirección*. Editorial - 2da. Edición. Barcelona: ESIC.

Oliver, D. (2009). *Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú; setiembre.

Organización Panamericana de la Salud (1992). *Calidad de los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida*. Fecha de acceso: 7 febrero 2014.

Organización Mundial de la Salud (2009) Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: *En Revista Panamericana de Salud Pública*.

OMS. (2014). *Informe sobre la salud en el mundo 2013: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal*. Recuperado de:

<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s22233es/s22233es.pdf>

Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres, (2016) Universidad de San Luis de Potosí “*Evaluación de los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo*”

Parasuraman, A., Zeithaml, A., and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, Spring, 1988.

- Pizzo, D. (2013) Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. *Revista portales médicos. Callao- Perú 2013. Vol. 24(1). 1-5*
- Quichca, M. (2012). *Relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú*. Universidad Nacional de Huamanga.
- Ramírez, V. (2016). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios clínicos del Hospital central de México: Una perspectiva de los usuarios*. (Tesis de maestría). Universidad de Durango, México.
- Rivera, L. (2004). *Marketing para la administración pública: gestión de la satisfacción en un servicio público*. Valencia Madrid: Editorial de la UPV.
- Rivera, B. (2014). *Objetivación de la responsabilidad disciplinaria de los jefes y representantes legales de las entidades estatales en el marco de la delegación en materia contractual pública*. (Tesis de maestría). Escuela de posgrado de la Universidad del Rosario – Bogotá.
- Rodríguez, V. (2009). *Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria*. Madrid: editorial Gedisa.
- Rodríguez, L. (2012). *Plan Estratégico Institucional Disa IV Lima-Este*. Informe del Ministerio de Salud. Documento de trabajo.
- Robbins, S. y Judge, M. (2014). *Administración*. Octava Edición. México D.F: Editorial Pearson. Educación
- Rusu, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U, 2011. Bogotá: ISBN 978-958-8675-94-7. 1.
- Sangüesa, M. (2006). *Manual de Gestión de la Calidad. Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra*. Universidad de Navarra, España. Recuperado de https://es.slideshare.net/Bidfriend/manual-de-gestion-de-la-calidad?from_action=save
- Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. (Tesis de grado de Maestra en medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad de San Martín

de Porres. Lima. Recuperado de:
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIA
 DEN_QI.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIA_DEN_QI.pdf)

- Stoner J, Freeman E, Gilbert D. (2006). *Administración*. 6a ed. México: editorial prentice- hall hispanoamericana, s.a
- Stanton, M., Etzel, W., y Walker, F. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global*. 12ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. 2004
- Tejeda (2014), en su tesis de maestría titulada “Gestión administrativa y su relación con la mejora en la Municipalidad de Bellavista”, sustentada en la Universidad Nacional del Callao
- Thompson, R. (2009). *Calidad del empleo y calidad de la atención en la salud en Córdoba Argentina*. Editorial United Nations Publications. 2005. 35-39.
- Urquiaga, R. (2015). *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de Salud Encañada–Red de Salud II–Cajamarca, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vásquez, D. (2015). *Implementación del Órgano de Control Institucional como herramienta de gestión en la Municipalidad distrital de Chao – La Libertad 2014*, (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo.

Anexos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA

Sr(a) trabajador(a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa en el Hospital Central de la Policía Nacional, para lo cual solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Gestión Administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA						
	DIMENSION: PLANIFICACION	S	CS	AV	CN	N
1	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades					
2	Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra al nivel de otras entidades					
3	En su opinión considera usted que hay pocas deficiencias administrativas en la gestión del director					
4	Considera usted que existen documentos de gestión en la entidad del hospital policial					
5	Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora					
6	Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente					
7	Cree usted que la Gerencia de Planificación y Presupuesto funciona adecuadamente					
8	Toda la documentación se encuentra en la página web de la entidad					
	DIMENSION: ORGANIZACION	S	CS	AV	CN	N
9	Consideras que la gestión administrativa debería implementar mejores políticas de gestión					
10	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores					
11	Percibe que la entidad donde labora propicia el reconocimiento por el buen desempeño de su labor					
12	Considera usted que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades de bienestar					
13	Considera usted que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las ultimas normas					

14	Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación					
15	En su opinión la dirección del Hospital central de la Policía Nacional realiza apropiada o adecuada gestión					
16	Cree usted que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos					
	DIMENSION: CONTROL	S	CS	AV	CN	N
17	Considera usted que el actual marco legal regula el desarrollo disciplinario de sus administrados					
18	Se siente satisfecho con la labor que realizan el cuerpo médico y asistencial					
19	Considera usted que en las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas					
20	Considera usted que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente					
21	Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente					
22	Cree usted que las autoridades del Hospital Central de la Policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas					
23	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades					
24	Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se siente comprometido con la labor que realizan					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Sr(a) trabajador(a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional, para lo cual se solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención de la entidad hospitalaria. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION						
	ESTRUCTURA	S	CS	AV	CN	N
1	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención medica de consultorios externos					
2	Percibe usted que los consultorios externos cuentan con personal asistencial suficiente para la atención medica					
3	En su opinión el personal médico y/o asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones					
4	Percibe usted que los consultorios externos hospital central de la Policía Nacional cuenta con personal médico y asistencial calificado					
5	Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamento disciplinario de la Policía Nacional					
6	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital central, recibió el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención					
7	Las instalaciones de consultorios externos del hospital central cuentan con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios					
8	Considera usted que el horario de atención en los consultorios externos del hospital central de la Policía nacional es el adecuado					
	DIMENSION PROCESO	S	CS	AV	CN	N
9	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos					
10	Tiene conocimiento de las faltas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444					
11	La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances					

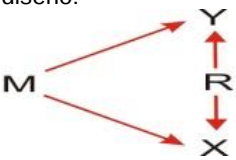
12	Ha percibido usted la comisión de alguna falta por personal médico y/o asistencial, los cuales han sido sancionados.					
13	Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador					
14	Creer que la dirección del Hospital central de la Policía Nacional debe capacitar a los servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP					
15	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del hospital central PNP y/o Dirección pertinente.					
16	Creer usted que las instalaciones del Hospital Central de la Policía nacional cumplen con los estándares de seguridad					
	DIMENSION RESULTADO	S	CS	AV	CN	N
17	Creer usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del Hospital Central de la Policía Nacional					
18	Ha podido notar algún cambio en la mejora de atención en los consultorios externos del Hospital Central					
19	Percibe usted el incremento de la mejora de la salud de los pacientes que concurren al Hospital Central					
20	Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones del Hospital Central					
21	Los usuarios del Hospital Central de la Policía Nacional se sienten satisfechos por la atención recibida					
22	En su opinión se han presentado sugerencias o iniciativas para la mejora de la atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional					
23	Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios					
24	Considera usted que se viene cumpliendo las horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional					

¡Muchas gracias!

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES				
1.4.1. Problema general. ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?	1.7.1. Objetivo general. Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	1.6.1. Hipótesis general La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018.	X : Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos
			D1 Planeamiento	Organización. Instrumentos de gestión. Deficiencia.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nunca (1) Casi nunca	Excelente: Buena: Regular
1.4.2. Problemas específicos. Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la planificación de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?	1.7.2. Objetivos específicos. Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la planificación de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	1.6.2. Hipótesis específicos Hipótesis específico 1 La planificación de la Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	D2 Organización	Capacitación. Comunicación. Efectividad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	(2) A veces (3) Casi	54 – 68 38 – 53 22 – 36
			D3 Control	Satisfacción. Eficiencia. Eficacia	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	siempre (4) Siempre (5).	
			Y : Calidad de Atención				
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la organización de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?	Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la organización de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	Hipótesis específico 2 La organización de la Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles Intervalos
			Estructura	Instalaciones físicas. Equipo e Instrumentos. Cantidad y calidad de Personal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nunca (1) Casi nunca	Excelente: Buena: Regular
			Proceso	Confiabilidad. Responsabilidad. Seguridad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	A veces (3) Casi siempre (4)	56 – 70 40 – 55 24 – 39
Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el control de la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?	Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre el control de la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	Hipótesis específico 3 El control de la Gestión administrativa está relacionado significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018	Resultado	Cumplimiento. Mejoramientos de la salud del paciente. Satisfacción del usuario	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Siempre (5).	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial												
TIPO: El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. DISEÑO: Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149). En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:  Dónde: M : Muestra de Estudio X : Gestión Administrativa Y : Calidad de Atención r : Correlación	POBLACIÓN: La población está constituida por 350 usuarios de consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional - Lima. TIPO DE MUESTRA: La muestra será de 180 usuarios de consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional - Lima Tabla 4 <i>Muestra del estudio</i> <table><tr><th>Usuarios</th><th>Total</th></tr><tr><td>Efectivos policiales</td><td>80</td></tr><tr><td>Familiares</td><td>40</td></tr><tr><td>Personal médico</td><td>20</td></tr><tr><td>Personal Asistencial</td><td>40</td></tr><tr><td>Total</td><td>180</td></tr></table> 3.5.3. Muestreo El muestreo utilizado es probabilístico.	Usuarios	Total	Efectivos policiales	80	Familiares	40	Personal médico	20	Personal Asistencial	40	Total	180	Variable 1: Planeamiento: Instrumento: Se aplicará un cuestionario Variable 2: Organización Instrumento: Se aplicara un cuestionario Autor(a): Br. Técnica: La técnica que se utilizara en este estudio será la encuesta. Escala de los instrumentos: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaran en el programa estadístico SPSS versión 21.0, donde se elaborará tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones. En lo referente a la contrastación de las hipótesis, utilizaremos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05. Los resultados serán obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 185 servidores.
Usuarios	Total														
Efectivos policiales	80														
Familiares	40														
Personal médico	20														
Personal Asistencial	40														
Total	180														

Anexo 3: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PLANIFICACION	Organización	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1 Niveles o rangos Excelente: 56 - 70 Buena: 40 - 55 Regular: 24 – 39
		Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra a nivel de otras entidades	
		En su opinión considera usted que hay pocas deficiencias administrativas en la gestión del director	
	Instrumentos de gestión	Consideras que existen documentos de gestión en la entidad del Hospital de Policial	
		Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora	
		Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente	
	Deficiencia	Cree usted que la Gerencia de Planificación y Presupuesto funciona adecuadamente	
		Toda la documentación se encuentra en la página web de la entidad	
ORGANIZACION	Capacidad	Consideras que la gestión administrativa debería implementar mejores políticas de gestión	
		Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	
		Percibe que la entidad donde labora propicia el reconocimiento por el buen desempeño de su labor	
	Comunicación	Considera usted que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades de bienestar	
		Considera usted que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las ultimas normas	
		Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación	
	Efectividad	En su opinión la dirección del hospital central de la policía nacional realiza apropiada o adecuada gestión	
		Creas que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos	

CONTROL	Satisfacción	Consideras que el actual marco legal regula el desarrollo disciplinario de sus administrados	
		Se siente satisfecho con la labor que realizan el cuerpo médico y asistencial	
		Piensa usted que las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas	
	Eficiencia	Consideras que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente	
		Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente	
		Cree usted que las autoridades del Hospital Central de la policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas	
	Eficacia	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades	
		Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se siente comprometido con la labor que realizan	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
ESTRUCTURA	Instalaciones físicas	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención medica de consultorios externos	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1 Niveles o rangos Excelente: 56 - 70 Buena: 40 - 55 Regular: 24 – 39
		Percibe usted que los consultorios externos cuentan con personal asistencial suficiente para la atención medica	
		En su opinión el personal médico y/o asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones	
	Equipo e Instrumento	Percibe usted que los consultorios externos del hospital central de la policía nacional cuentan con personal médico y asistencial calificado	
		Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamentos disciplinario de la Policía Nacional	
		Durante su permanencia en los consultorios externos del Hospital Central, recibió el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención	
	Personal calidad y cantidad	Las instalaciones de consultorio externo del Hospital Central cuenta con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios	
		Considera usted que el horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional es el adecuado	
PROCESO	Confiabilidad	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos	
		Tiene conocimiento de las faltas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444	
		La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances	
	Responsabilidad	Ha percibido usted la comisión de alguna falta por personal médico y/o asistencial, los cuales han sido sancionados	
		Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador	
		Creer que la dirección del Hospital Central de la Policía Nacional debe capacitar a los servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP.	
	Seguridad	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del Hospital Central PNP y/o Dirección pertinente	
		Cree usted que las instalaciones del Hospital Central de la Policía nacional cumple con los estándares de calidad	
RESULTADO	Cumplimiento de resultados	Cree usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del Hospital Central de la Policía Nacional	

		Ha podido percibir algún cambio en la mejora de atención en los consultorios externos del Hospital Central	
	Mejoramiento de la salud del paciente	Se ha se ha incrementado la mejora de la salud de los pacientes que concurren al Hospital Central	
		Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones del Hospital Central	
	Satisfacción de los usuarios con la atención recibida	Los usuarios del Hospital Central de la Policía Nacional se sienten satisfechos por la atención recibida	
		En su opinión se han presentado sugerencias o iniciativas para la mejora de la atención en los consultorios externos del Hospital central de la Policía nacional	
		Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios	
		Considera usted que se viene cumpliendo las horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del hospital Central de la Policía nacional	

Anexo 4: Certificados de validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PLANIFICACION							
1	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades							
2	Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra a nivel de otras entidades							
3	Piensa usted que hay deficiencias administrativas en la gestión del director							
4	Consideras que existen documentos de gestión en la entidad del hospital policial							
5	Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora							
6	Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente							
7	Considera que la gestión administrativa debería implementar mejor políticas de gestión							
8	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores							
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Consideras que la gestión administrativa debería implementar mejoras políticas de gestión							
10	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores							
11	La entidad donde trabaja le ha otorgado reconocimiento por el buen desempeño de su labor							
12	Consideras que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades actividades en beneficio de los trabajadores							
13	Consideras que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las ultimas normas							
14	Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación							
15	En su opinión la dirección del hospital central de la Policía Nacional realiza una buena gestión							
16	Cree usted que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos							
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Consideras que el actual marco legal regula el desarrollo del poder disciplinario de los trabajadores							
18	Se siente satisfecho con la labor que realiza el cuerpo médico y asistencial							
19	Piensa que en las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas							
20	Consideras que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente							
21	Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente							
22	Cree usted que Las autoridades del hospital central de la Policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas							
23	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades							
24	Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se siente comprometido con la labor que realizan							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:

Especialidad del validador:

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA							
1	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención medica de consultorios externos							
2	Durante su permanencia en las instalaciones del hospital central cuenta con personal asistencial suficiente para la atención medica que requiera							
3	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital el personal médico y asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones							
4	El hospital central de la policía nacional cuenta con personal médico y asistencial altamente calificado							
5	Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamento disciplinario de la Policía Nacional							
6	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital central recibió el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención							
7	Las instalaciones de consultorio externo del Hospital Central cuenta con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios							
8	Tiene conocimiento usted del horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional							
	DIMENSIÓN PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos							
10	Tiene conocimiento de las faltas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444							
11	La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances							
12	Si tiene conocimiento usted de alguna falta cometida por el personal médico y/o asistencial y si los mismos han sido sancionados por el régimen disciplinario de la PNP y/o autoridad competente							
13	Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador							
14	Creer que la dirección del Hospital Central de la Policía Nacional debe capacitar a sus servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP							
15	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del hospital central PNP y/o DIRGEN PNP							
16	Cree usted que las instalaciones del Hospital central de la Policía Nacional cumple con los estándares de calidad							
	DIMENSIÓN RESULTADO	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cree usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del hospital central de la Policía Nacional							
18	Ha podido notar algún cambio en la mejora de atención en los consultorios del hospital central							
19	Se ha incrementado la mejora de la salud de los pacientes que concurren al hospital central							
20	Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones en los consultorios externos del hospital central							
21	Los usuarios del hospital central de la policía nacional se sienten satisfechos por la atención recibida							
22	Ha solicitado alguna sugerencia o iniciativa para la mejora de la atención en los consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional							
23	Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios							
24	Considera usted que se viene cumpliéndolas horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5: Base de datos de prueba piloto
Prueba Piloto GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4
2	2	1	3	3	1	2	2	5	4	4	3	3	2	1	2	2	5	5	2	5	5	3	3	3
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	6	4	4	3	4	5	4
4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3
5	2	2	3	3	2	1	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	5	3	3	5	5	3	1	1
6	5	5	5	4	5	5	5	1	4	2	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	2	5
7	2	1	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1
8	2	3	4	1	1	1	3	5	4	4	4	3	2	3	1	3	4	2	3	5	5	2	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	4
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
11	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	2	1	4	5	3	2	4	2	3	5	2	4	2	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	2	2	4	5	5	2	3	4	4	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3
14	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4
15	2	1	1	1	1	3	2	1	5	3	3	2	2	1	3	2	5	3	5	5	5	1	3	2
16	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	4	4	3	3
17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
18	2	3	3	2	3	2	3	3	4	5	3	1	2	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	1
19	3	3	3	2	3	2	3	2	5	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
20	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
21	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	2	2	4	2	2	2	5	3	3	2
22	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
23	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
25	4	3	2	5	4	1	7	5	3	3	5	5	5	3	1	7	4	2	2	1	5	3	5	5
26	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5
27	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5
30	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4

Calidad de Atención

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
3	5	4	4	4	5	4	4	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	3
4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	5
5	3	4	3	2	3	2	3	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	3	5	5
6	4	2	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2
7	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2	2	3	3	4	4	2	1	4	2	2	3	2	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	5	3	2	2	2	2	2	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
10	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	5
11	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	1	5	5	4	5	3	2	2	2	1	2	3
12	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2	4
13	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	4	3	4	4	1	5	5	3	2	2	5
14	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	2	3	4	3	2	2	5
15	5	3	4	2	2	4	5	2	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	2	3	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	5	3	2	2	2	2	3	3	2
17	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2
18	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
19	5	4	5	4	5	5	5	1	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	3	3	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	2	2	3	3	3	4
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	2
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
26	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2
27	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3
28	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	5	4	4	4	3
29	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3
30	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	3

Anexo 6: Base de datos de la muestra

	GESTION ADMINISTRATIVA																													
	PLANEAMIENTO									ORGANIZACIÓN										CONTROL										
N°	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	ST	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	ST	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	ST	TOTAL	LIKERT	
1	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	50	1	
2	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2	
3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	82	2	
4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	3	3	4	26	86	2
5	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	1	3	1	1	3	18	5	5	5	3	3	3	5	4	33	69	2
6	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	74	2
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	79	2
8	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	57	2
9	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	91	3
10	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2
11	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2
12	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	72	2
13	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	80	2
14	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	5	5	5	3	3	3	5	4	33	89	3
15	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	3	1	3	22	56	1	
16	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	81	2
17	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	4	25	79	2
18	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	5	5	5	4	4	35	81	2
19	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2
20	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	78	2
22	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	3	3	4	26	58	2	
23	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	5	5	5	3	3	3	5	4	33	89	3
24	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	78	2
25	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	4	4	4	3	3	27	87	2
26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	3	3	4	25	59	2	
27	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	89	3
28	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2
29	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2
30	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	72	2
31	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	80	2
32	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	5	5	5	3	3	3	5	4	33	75	2
33	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2	
34	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	83	2
35	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	83	2
36	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	5	5	5	4	4	35	83	2
37	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2
38	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	1	1	1	2	3	4	18	70	2
39	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	3	3	2	3	3	26	68	2
40	2	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	70	2
41	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	5	5	5	3	3	3	5	4	33	89	3
42	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	76	2
43	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	4	4	4	3	3	27	73	2

44	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	71	2	
45	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	89	3	
46	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2	
47	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	1	1	1	2	3	4	18	52	1	
48	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	80	2
49	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	80	2	
50	3	3	3	5	4	3	5	4	30	2	2	2	2	3	1	2	2	16	5	5	5	3	3	3	5	4	33	79	2	
51	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2	
52	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	83	2
53	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	2	
54	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	93	3	
55	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2	
56	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2	
57	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	3	3	2	3	3	26	70	2	
58	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	3	4	26	68	2	
59	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	5	5	5	3	3	3	5	4	33	87	2
60	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2	
61	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	85	2	
62	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	71	2	
63	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	87	2
64	3	3	3	3	4	3	3	4	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	60	2	
65	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2	
66	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	82	2	
67	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	3	3	4	26	84	2	
68	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	1	3	1	1	3	18	5	5	5	3	3	3	5	4	33	81	2	
69	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2
70	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	79	2	
71	3	3	3	3	4	3	3	4	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	4	25	67	2	
72	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	79	2	
73	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2
74	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2	
75	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	84	2	
76	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	70	2	
77	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	5	5	5	3	3	3	5	4	33	91	3	
78	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	3	1	3	22	68	2	
79	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	83	2
80	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	2	
81	4	4	4	3	3	2	3	3	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	5	5	5	4	4	35	77	2	
82	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2	
83	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2	
84	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	80	2
85	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	3	3	4	26	70	2	
86	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	5	5	5	3	3	3	5	4	33	91	3	
87	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	68	2	
88	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	4	4	4	3	3	27	83	2	
89	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	2	
90	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	77	2
91	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2	

92	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2
93	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	84	2	
94	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	72	2	
95	4	4	4	3	3	2	3	3	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	5	5	5	3	3	3	5	4	33	75	2	
96	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	76	2
97	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	71	2	
98	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	83	2
99	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	5	5	5	4	4	35	81	2	
100	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	1	1	1	1	2	3	4	18	74	2
101	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	1	1	1	2	3	4	18	60	2
102	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	3	3	2	3	3	26	70	2	
103	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	82	2	
104	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	5	5	5	3	3	3	5	4	33	91	3	
105	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2	
106	4	4	4	3	3	2	3	3	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	27	69	2
107	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	79	2
108	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	79	2	
109	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	1	1	1	2	3	4	18	76	2	
110	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2	
111	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	3	2	3	3	26	82	2
112	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	70	2
113	4	4	4	3	3	2	3	3	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	5	5	5	3	3	3	5	4	33	75	2	
114	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	76	2	
115	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	71	2	
116	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	2	
117	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	91	3
118	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	76	2	
119	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	1	1	1	2	3	4	18	66	2	
120	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	1	3	1	1	3	18	4	4	4	3	3	2	3	3	26	70	2	
121	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	3	3	4	26	78	2	
122	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	3	3	4	26	5	5	5	3	3	3	5	4	33	75	2	
123	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	1	3	22	66	2	
124	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	83	2	
125	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	83	2	
126	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	77	2	
127	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2
128	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	74	2
129	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	84	2	
130	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	3	3	4	26	74	2	
131	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	1	3	1	1	3	18	5	5	5	3	3	3	5	4	33	77	2	
132	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	74	2	
133	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	69	2
134	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	69	2
135	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	91	3	
136	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	76	2	
137	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	52	1
138	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	80	2	
139	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	80	2	

140	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	5	4	3	5	4	30	5	5	5	3	3	3	5	4	33	79	2	
141	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	3	3	1	3	22	68	2	
142	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	81	2	
143	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	4	25	81	2	
144	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	5	5	5	4	4	35	69	2
145	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2	
146	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2	
147	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	68	2	
148	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	3	4	26	70	2	
149	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	5	5	5	3	3	3	5	4	33	89	3
150	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	1	3	22	80	2	
151	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	4	4	4	3	3	27	73	2	
152	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2
153	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	62	2
154	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	84	2
155	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	72	2	
156	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	5	5	5	3	3	3	5	4	33	89	3	
157	3	3	3	3	4	3	3	4	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	1	3	22	64	2	
158	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	4	4	4	3	3	27	71	2	
159	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	81	2
160	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	5	5	5	4	4	35	79	2	
161	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	76	2	
162	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	64	2	
163	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	3	3	2	3	3	26	82	2	
164	3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	3	3	4	26	70	2
165	2	2	2	2	3	1	2	2	16	4	4	4	3	3	2	3	3	26	5	5	5	3	3	3	5	4	33	75	2	
166	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	76	2	
167	3	3	3	3	4	5	3	4	28	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	4	4	4	3	3	27	71	2	
168	3	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	3	3	3	4	25	83	2	
169	3	3	3	3	1	3	1	1	3	18	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	81	2
170	4	4	4	3	3	2	3	3	26	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	1	1	1	2	3	4	18	60	2	
171	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	1	1	1	2	3	4	18	72	2	
172	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	5	3	4	28	4	4	4	3	3	2	3	3	26	70	2	
173	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	5	4	3	5	4	30	3	3	3	3	4	3	3	4	26	84	2
174	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	1	3	1	1	3	18	5	5	5	3	3	3	5	4	33	79	2
175	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	1	3	22	78	2	
176	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	4	4	4	3	3	27	69	2	
177	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	2	2	2	3	1	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	4	25	57	2	
178	3	3	3	3	2	5	5	2	5	28	3	3	3	2	5	5	2	5	28	4	4	4	5	5	5	4	4	35	91	3
179	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	4	5	3	4	28	3	3	3	3	3	3	4	25	81	2	
180	3	3	3	5	4	3	5	4	30	4	4	4	3	3	2	3	3	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	91	3	

BASE DE DATOS CALIDAD DE ATENCIÓN

	CALIDAD DE ATENCION																						
	ESTRUCTURA							PROCESOS							RESULTADO								
N°	X1	X2	X3	X4	X5	X6	ST	X7	X8	X9	X10	X11	X12	ST	X13	X14	X15	X16	X17	X18	ST	TOTAL	LIKERT
1	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	3
2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	5	4	3	23	83	2
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	3
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	5	4	3	23	83	2
5	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
6	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
7	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
8	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
9	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
10	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
11	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
12	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
13	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
14	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
15	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
16	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
17	3	3	3	3	4	5	21	2	2	2	2	3	1	12	3	1	3	1	3	1	12	45	1
18	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	2	5	5	21	4	3	4	3	3	2	19	61	2
19	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	3	19	52	1
20	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	5	4	3	21	62	2
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	3
24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	89	3
25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	5	21	61	2
26	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	3	2	3	2	5	5	20	53	1
27	3	2	3	2	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	80	2
28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	89	3
29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	89	3
30	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	89	3
31	4	3	4	3	3	2	19	3	3	3	1	3	1	14	3	3	3	3	4	3	19	52	1
32	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	3	3	2	20	3	3	3	5	4	3	21	60	2
33	2	2	2	2	3	1	12	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	3	19	43	1
34	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	2	5	5	21	2	2	2	2	3	1	12	54	1
35	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	2	5	5	21	63	2
36	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	3	4	5	21	63	2
37	3	2	3	2	5	5	20	3	2	3	2	5	5	20	3	2	3	2	5	5	20	60	2
38	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
39	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
40	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
41	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
42	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
43	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2

44	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
45	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
46	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
47	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
48	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
49	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
50	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
51	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
52	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
53	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
54	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
55	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
56	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
57	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
58	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
59	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
60	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
61	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
62	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
63	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
64	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
65	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
66	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
67	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
68	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
69	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
70	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
71	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
72	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
73	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
74	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
75	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	3	5	3	5	4	3	23	81	2
76	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	75	2
77	5	5	5	5	4	5	29	2	2	2	2	3	1	12	3	5	3	5	4	3	23	64	2
78	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	2	5	5	21	3	2	3	2	5	5	20	64	2
79	5	5	5	5	4	5	29	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	5	21	71	2
80	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	5	4	3	21	3	5	3	5	4	3	23	67	2
81	5	5	5	5	4	5	29	3	3	3	1	3	1	14	3	1	3	1	3	1	12	55	1
82	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
83	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
84	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
85	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2
86	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2
87	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
88	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
89	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
90	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
91	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2

92	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
93	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
94	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
95	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
96	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
97	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
98	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
99	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
100	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
101	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
102	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
103	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
104	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
105	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
106	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
107	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
108	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
109	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
110	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	3	2	3	2	5	5	20	53	1	
111	3	2	3	2	5	5	20	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	53	1	
112	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	2	5	5	21	3	5	3	5	4	3	23	65	2
113	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	3	4	5	21	3	1	3	1	3	1	12	56	1	
114	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
115	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
116	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
117	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
118	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
119	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
120	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
121	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
122	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
123	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
124	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
125	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
126	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
127	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
128	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	87	2	
129	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	3	5	3	5	4	3	23	69	2	
130	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	2	5	5	21	2	2	2	2	3	1	12	54	1	
131	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	2	5	5	21	65	2	
132	3	1	3	1	3	1	12	3	3	3	5	4	3	21	5	5	5	5	5	5	30	63	2	
133	4	3	4	3	3	2	19	3	3	3	1	3	1	14	5	5	5	5	5	5	30	63	2	
134	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	3	3	2	20	5	5	5	5	5	5	30	69	2	
135	3	3	3	5	4	3	21	2	2	2	2	3	1	12	5	5	5	5	5	5	30	63	2	
136	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	5	21	54	1	
137	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	3	4	5	21	3	5	3	5	4	3	23	64	2	
138	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	
139	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3	

140	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
141	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
142	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	2	3	1	12	3	2	3	2	5	5	20	51	1
143	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	5	21	54	1
144	3	2	3	2	5	5	20	4	4	4	3	3	2	20	3	5	3	5	4	3	23	63	2
145	3	3	3	3	4	5	21	2	2	2	2	3	1	12	3	1	3	1	3	1	12	45	1
146	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	2	5	5	21	4	3	4	3	3	2	19	63	2
147	3	1	3	1	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	3	19	52	1
148	4	3	4	3	3	2	19	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	5	4	3	21	61	2
149	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	1	3	1	14	3	2	3	2	5	5	20	53	1
150	2	2	2	2	3	1	12	4	4	4	3	3	2	20	3	3	3	3	4	5	21	53	1
151	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	3	19	3	5	3	5	4	3	23	63	2
152	3	3	3	3	4	5	21	2	2	2	2	3	1	12	3	2	3	2	5	5	20	53	1
153	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	5	21	63	2
154	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	3	2	3	2	5	5	20	53	1
155	3	2	3	2	5	5	20	2	2	2	2	3	1	12	3	3	3	3	4	5	21	53	1
156	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
157	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
158	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
159	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
160	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	3	3	2	20	3	3	3	5	4	3	21	60	2
161	2	2	2	2	3	1	12	2	2	2	2	3	1	12	3	3	1	1	1	2	11	35	1
162	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	2	5	5	21	3	3	1	1	1	2	11	52	1
163	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	5	21	4	4	4	3	3	2	20	62	2
164	3	5	3	5	4	3	23	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	3	4	3	19	63	2
165	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
166	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
167	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
168	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
169	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	2	5	5	21	3	3	3	3	4	5	21	62	2
170	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	5	21	3	5	3	5	4	3	23	65	2
171	3	5	3	5	4	3	23	2	2	2	2	3	1	12	3	3	1	1	1	2	11	46	1
172	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	2	5	5	21	4	4	4	3	3	2	20	61	2
173	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	3	4	3	19	61	2
174	3	2	3	2	5	5	20	3	3	3	5	4	3	21	5	5	5	3	3	3	24	65	2
175	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
176	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
177	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
178	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90	3
179	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18	58	2
180	3	3	3	5	4	3	21	3	3	3	1	3	1	14	4	4	4	5	5	5	27	62	2

Anexo 7: Artículo científico
Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

Mendoza Quispe, William Ronald

Universidad César Vallejo
Escuela de posgrado

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, cuyo propósito es analizar los procesos de desarrollo administrativo dentro del hospital nacional de la Policía Nacional. La investigación se llevó a cabo siguiendo la metodología, hipotético deductivo, dentro del enfoque positivista, y en la denominada investigación básica, empleando el diseño transversal correlaciona y no experimental, convocando a una muestra intencional conformado por 180 colaboradores de la Gestión administrativa, para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos validados mediante el método de juicio de expertos estableciendo su confiabilidad mediante el procedimientos estadístico con datos de una muestra de 10 colaboradores. Los resultados reportados indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,958 y un valor $p = ,000$ menor al nivel de ,05 se determina que existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula, cabe señalar que esta correlación es de una magnitud fuerte.

Palabras clave: Gestión administrativa - Calidad de atención.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the offices of the Central Hospital of the National Police - 2018, whose purpose is to analyze the processes of administrative development within the national hospital of the National Police. The research was carried out following the methodology, hypothetical deductive, within the positivist approach, and in the so-called basic research, using the cross-correlated and non-experimental design, summoning an intentional sample made up of 180 administrative management collaborators, for the data collection was used two instruments validated by the expert judgment method establishing its reliability through statistical procedures with data from a sample of 10 collaborators. The reported results

indicate that with a rho Spearman correlation coefficient of 958 and a $p = .000$ value lower than the level of 05, it is determined that there is a direct and significant relationship between administrative management and quality of care in the Central Hospital's offices. of the National Police - 2018, therefore the null hypothesis is rejected, it should be noted that this correlation is of a strong magnitude.

Keywords: Administrative management - Quality of care.

I. Introducción

La tendencia actual en el mundo, está basado en lograr eficiencia en los servicios de la salud, dado que se considera al ser humano como el capital máspreciado e imprescindible de la humanidad, por ello, se establece que la conservación de la salud es de responsabilidad de todos los sistemas gubernamentales que juntamente con la educación son los elementos básicos del desarrollo del mundo, por ello, la Organización Mundial de la Salud (2009, p. 69) preciso “los servicios destinados al tratamiento de la salud, deben incidir en el cuidado de la salud pública que no solo trata la dolencia biológica y fisiológica ya que la dolencia psicológica resulta en estos tiempos el factor de mayor preocupación para la conservación de la salud”; en ese sentido se concuerda con los diversos esfuerzos que realizan a nivel global, en la búsqueda constante del mejoramiento de la atención.

Por ello, en materia de recursos humanos y de la gestión propiamente dicho, en la actualidad se comprende los principios de formación para la atención de la calidad como lo sostiene Chiavenato (2009, p. 487) quien indica que la Gestión del talento se encuentra dentro de estructuras que le permite al empresario seleccionar trabajadores a través de procedimientos científicos, las mismas que parten del reconocimiento del campo académico formativo, como de los niveles que se desarrollan los que inician labores, del mismo modo la selección es otro de los elementos que permite encontrar de acuerdo a los perfiles adecuados para la función, finalmente la formación en servicio de modo que posterior al proceso de adaptación debe establecerse el monitoreo y acompañamiento de manera que se pueda evitar errores funcionales.

Por ello, se hace necesario el análisis de los diversos trabajos de investigación en materia de administración y de la calidad de atención ya que se supone que el personal a nivel directivo, funcionario y administrativo se deben encontrar altamente capacitado y es preocupante la situación de la percepción de la calidad de atención, con la calidad en general, por ello, se establecen los siguientes estudios.

Adrianzen (2016) indica que la atención al usuario en su mayoría alcanza el nivel Deficiente. Bergoña (2017), concluyo que evaluación de calidad asistencial de los cuidados permite el diseño de planes apropiados y concretos para su mejora gradual. Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres, (2016) la calidad de atención es percibida Buena en la mayoría de encuestado 75%, Ramírez (2016) presento la conclusión de que para el 81,2% la atención es Buena. Siaden (2016) los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención. Urquiaga (2015) encontró que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Altamirano y Chávez (2012) el nivel de calidad de atención es alto

Gestión administrativa

En relación a la gestión pública, Rodríguez (2012) desarrolla un conjunto de precisiones para diferencias con la administración, proponiendo un constructo para establecer sus características dentro de las organizaciones. Sin embargo, también es concordante considerar la definición de Robbins y Judge (2014, p. 342) quienes señalan que la gestión administrativa es uno de los sistemas básicos de las organizaciones inteligentes, ya que a partir de ello, se establecen las políticas y la filosofía de la organización, la misma que está destinado a diferenciarse de los demás y buscar la hegemonía dentro del mundo competitivo, de este modo gestionar administrativamente consiste en la dosificación de fuerzas de manera adecuada para fortalecer las condiciones elementales del crecimiento de la organización. En la misma línea de análisis Chiavenato (2009, p. 60) fundamentó que la Administración desarrollada en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto, estaba centrada en el cuidado de los materiales, poniendo en segundo plano las funciones del administrador contemporáneo. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Para el estudio se asume los conceptos de Rodríguez (2012), quien establece que la gestión administrativa cumple los procedimientos de planificación, organización y control de las actividades emanadas por el organismo, en función al logro de metas, de manera que se alcance dentro del plazo razonable de la gestión, para ello, debe cumplir metas, procesos,

destinados a lograr acciones de mejoramiento y uso de los recursos destinados como medida de la política de estado que son aplicables a la administración pública.

Dimensión 1 Planificación

Como se había descrito paginas anteriores, se toma la postura de Rodríguez (2012, p. 34)) en su aporte a la gestión administrativa en el sector publico desarrollado dentro de la aplicación de modernización del estado, por ello se describe que, se inicia con el proceso de organización de las acciones que se vierten dentro del sector público en la que considera específicamente la previsión de acciones dentro de la institución. Desde el aspecto teórico fundamental Chiavenato (2009, p. 178) señala que las acciones de planeamiento genera la visión estratégica de la organización ya que del conocimiento de la realidad le permite trazar acciones que le lleven al futuro de manera coherente y consistente

Dimensión Organización

Siguiendo el tratado de Rodríguez (2012, p. 31) la organización es la capacidad de los responsables de la gestión en articular de manera coherente los recursos con los lineamientos políticos de gestión estratégica de la institución considerando las normas establecidas para la gestión ya que corresponde al sistema de salud emanado y dirigido por el Ministerio de Salud, Como puede apreciarse esta descripción realizada por Rodríguez (2012) coincide en la postura teoría de Robbins y Judge (2009) que dentro de la teoría organizacional refiere que la organización es: “La función de la administración que consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones” (p. 9)

Dimensión Control

Rodríguez (2012, p. 86) define que el control, es el procedimiento de verificación del cumplimiento de las actividades programadas, así como de las funciones del personal, del buen uso de los recursos disponibles en la organización, acto que conlleva al buen manejo de las actividades institucionales y promoviendo la capacitación continua del personal a satisfacción de los mismos para alcanzar altos niveles de rendimiento, especialmente en el campo de su especialización. En ese sentido bajo los conceptos de la gestión del talento humano Chiavenato (2009) define que “El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ajustan de acuerdo

con lo planeado, organizado y dirigido” (p.18); ante ello se concibe que la Controlar es constatar y estimular el desempeño de la administración para saber si se han cumplido las tareas asignadas y si están acorde a lo planificado, estructurado y guiado. Para Fred (2013) la función de control de la administración comprende:

Calidad de atención

Una definición acorde a la naturaleza del estudio indica que “Consiste en cumplir expectativas del cliente”. Helouani, (1993), asimismo se encontró que “Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de atención”. (Larrea, 1991), del mismo modo para Pizzo, (2013), es el hábito desarrollado. Zeithaml, Parasuraman, Berry, (1988), definen la calidad del atención como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del atención y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un atención en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Para Sangüesa, Dueñas, y Lizarbe (2006, p. 13), la norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad sostiene que no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva, significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida.

Calidad en la consulta externa

Para el Minsa (2016, p. 1) la calidad de atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Dimensiones de la calidad de atención

En función al Manual de Operaciones del Minsa (2016, p. 13), los conceptos de calidad de atención vertidos en este estudio se complementan, ya que esta referido a la relación médico paciente y colaboradores paciente, por ello, se especifica tres dimensiones que deben ser percibidos en base a la experiencia sostenida durante un tiempo establecido.

Dimensión 1 Estructura

Minsa (2016, p. 16), sostiene que la estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos).

Dimensión 2 Proceso

Según el Minsa (2016, p. 16), es el conjunto de normas y procedimientos que contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

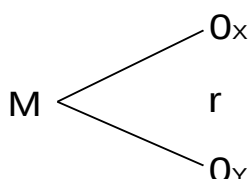
Dimensión 3 Resultado

Minsa (2016, p. 14), sostiene que los resultados comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones, ya que en el sistema de salud peruana, desde el año 2013 se ha implementado tiene establecidos estándares de calidad para los establecimientos de salud que son de su competencia; estos estándares desde la percepción del usuario, considera cuatro atributos de calidad, que se describen a continuación: Respeto al usuario, Oportunidad, Información completa, Accesibilidad.

De los conceptos teóricos vertidos y asumidos en este estudio, se articulan a la problemática de generar conocimientos en base a las pruebas de hipótesis a razón de los problemas estructurados directamente relacionados entre la gestión administrativa de carácter publica con la percepción de la calidad de atención, específicamente en el consultorio externo del hospital Central de la Policía Nacional del Perú. **Problema general:** ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018?, **Hipótesis general:** La Gestión administrativa está relacionada significativamente con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018, de ello se desprende el **Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa con la Calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la PNP – Lima 2018

II. Método

El estudio se fundamenta en el enfoque cuantitativo del método hipotético deductivo ya que como se especificó, el estudio parte de una situación problemática, se sustenta en un marco teórico que permite la formulación de las hipótesis que deben ser llevados a prueba empírica, y ser contrastados con la realidad según percepción del conjunto de participantes del estudio. Bajo este parámetro, a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata de un estudio de diseño no experimental, también es transversal gráficamente se denota:



Dónde:

M: Muestra de Estudio

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de Atención

r: Coeficiente de correlación

La población está constituida por 180 usuarios del Hospital Central de la Policía Nacional constituidos por efectivos policiales, familiares, personal médico y personal asistencial, en la resolución de los instrumentos sobre gestión administrativa y la calidad de atención, tipificándose como una intencional ya que solo se trabajó con las personas disponibles y voluntarias para el estudio. En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hará uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. Para el presente estudio se elabora dos instrumentos uno para medir las percepciones respecto a la Gestión administrativa y otro para la medición de la percepción de la Calidad de atención, dicho instrumento fue confeccionado siguiendo las pautas de la operacionalización de las variables basados en la forma de la escala Likert con respuestas multitónicas.

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva permitiendo determinar la asociación entre dos variables Gestión administrativa y Calidad de atención. La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman.

III. Resultados

Análisis de las variables

Una vez obtenida las frecuencias se proceden a analizar los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, como primer paso se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Resultado general de la investigación

Distribución de frecuencias entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

Tabla de contingencia Gestión administrativa * Calidad de atención

			Calidad de atención			Total
			Regular	Buena	excelente	
Gestión administrativa	Regular	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	1,7%	0,6%	2,2%
	Buena	Recuento	23	104	33	160
		% del total	12,8%	57,8%	18,3%	88,9%
	excelente	Recuento	1	12	3	16
		% del total	0,6%	6,7%	1,7%	8,9%
Total	Recuento		24	119	37	180
	% del total		13,3%	66,1%	20,6%	100,0%

De la tabla se observa que existe una buena relación de la gestión administrativa con respecto a la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018, de los cuales se tiene que el 57,78% de los encuestados perciben que el nivel de Gestión administrativa es Buena por lo consideran que el nivel de Calidad de atención es de nivel Buena, mientras que el 6,65% perciben que el nivel de la Gestión administrativa es de nivel Excelente dichos trabajadores asignan el nivel de Buena a la Calidad de atención, Sin embargo se aprecia solo un 1,67% que indica el nivel es de Regular, se puede decir que La Gestión administrativa está en linealidad a los niveles de la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error. Nivel de confianza al 95%, aplicación del coeficiente de correlación Rho Spearman

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y el Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018.

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención

		Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,958
		N	,000
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	180
		Sig. (bilateral)	,958
		N	1,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,958 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018

IV DISCUSIÓN

Uno de los aspectos expuestos durante todo el informe es el resultado importante entre la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional Lima-2018. Es importante debido a la gran cantidad de trabajadores que brindan el servicio de salud en esta entidad. Las puntuaciones logradas a nivel de la variable gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional se han ubicado con un puntaje de 88,9%, lo que queda confirmado en la tabla 10 y figura adjunta, resultados que indican que la gestión administrativa en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional 2018 se ha desarrollado de forma adecuada. Dicha inferencia encuentra sustento en las conclusiones de Urquiaga (2015) quien sostiene que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una

atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutoria del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Gestión administrativa es un factor determinante en el nivel de Calidad de atención, por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = ,958$ y un valor $p = .000$ menor al nivel de $p = ,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de la atención de nivel buena. En este sentido se sustenta con, Quichca (2012), quien preciso que la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente están relacionadas de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación rho Spearman de $,854$ y un $p = ,000$ según los estudiantes y en materia de salud se concuerda con Altamirano y Chávez (2012) quienes concluyeron que el nivel de calidad de atención es alto, está relacionado con el nivel alto de la satisfacción del usuario; por lo que concluyen existe una relación directa, lo que indica que la atención es preponderante en la condición de satisfacción que percibe el usuario incluidos en todos los factores internos y externos del nosocomio, del mismo modo Cabrejos y Guillermo (2016) encontró que el nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario, en el plano descriptivo aclara que Adrianzen (2016) la atención al usuario en su mayoría alcanza el nivel Deficiente, lo que preocupa ya que el cuidado de la salud es primordial dentro de las estrategias del sistema de salud de Colombia, respecto a la baja percepción se concuerda con Bergoña (2017), quien precisa que es factible la aplicación del método de evaluación de calidad asistencial de los cuidados al final de la vida para una UCI singular, y permite el diseño de planes apropiados y concretos para su mejora gradual.

V. CONCLUSIONES

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = $,958$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la Gestión administrativa determinan las condiciones para el nivel de Calidad de atención.

Referencias

- Adrianzen, B. (2016). *Percepción de la calidad de atención en los centro de salud de Manizales*. (Tesis de maestría). Universidad de Tolima. Colombia.
- Altamirano, N., y Chávez, F. (2012). *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, agosto - diciembre 2011*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Bastidas, D., y Pisconte, J. (2008). *Estado y gestión Pública. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA*. Internacional Región Andina. Lima.
- Bergoña, T. (2017). *Calidad de atención de pacientes que fallecen en cuidados intensivos*. (Tesis de maestría). Universidad de Navarra – Pamplona – España.
- Cabrejos, N., y Guillermo, P. (2016). *Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril – diciembre 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. Segunda Edición. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Fred, D. (2013). *Administración Estratégica. Cámara nacional de la industria*. Decimocuarta edición. México D.F: Editorial Mexicana.
- Helouani, S. (1993). Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. *Revista Cubana Salud Pública* 2002; 28(1): 38-45
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. México DF: Mc Graw Hill.
- Ley N° 30714 Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional
- Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444
- Minsa (2016). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima; 2016.
- Munuera, J. (2012). *Estrategias de Marketing, un enfoque basado en el proceso de dirección*. Editorial - 2da. Edición. Barcelona: ESIC.
- Organización Mundial de la Salud (2009) Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: *En Revista Panamericana de Salud Pública*.

- OMS. (2014). *Informe sobre la salud en el mundo 2013: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal*. Recuperado de:
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s22233es/s22233es.pdf>
- Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres, (2016) Universidad de San Luis de Potosí "*Evaluación de los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo*"
- Rodríguez, L. (2012). *Plan Estratégico Institucional Disa IV Lima-Este*. Informe del Ministerio de Salud. Documento de trabajo.
- Robbins, S. y Judge, M. (2014). *Administración*. Octava Edición. México D.F: Editorial Pearson. Educación
- Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. (Tesis de grado de Maestra en medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad de San Martín de Porres. Lima.
 Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf
- Stoner J, Freeman E, Gilbert D. (2006). *Administración*. 6a ed. México: editorial prentice- hall hispanoamericana, s.a

Anexo 8:
Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico

Yo, Mendoza Quispe, William Ronald, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, sede Ate, con el artículo titulado: "Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional – 2018", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 11 de Agosto del 2018



Br. Mendoza Quispe, William Ronald

DNI: 07260763

Anexo 9: Validación por expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN								
1	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades	✓		✓		✓		
2	Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra a nivel de otras entidades	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que hay deficiencias administrativas en la gestión del director	✓		✓		✓		
4	Consideras que existen documentos de gestión en la entidad del hospital policial	✓		✓		✓		
5	Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente	✓		✓		✓		
7	Considera que la gestión administrativa debería planificar mejores políticas de gestión	✓		✓		✓		
8	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN								
9	Consideras que la gestión administrativa debería implementar modificaciones a las políticas de gestión actuales	✓		✓		✓		
10	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	✓		✓		✓		
11	La entidad donde trabaja le ha otorgado reconocimiento por el buen desempeño de su labor	✓		✓		✓		
12	Consideras que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades actividades en beneficio de los trabajadores	✓		✓		✓		
13	Consideras que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las últimas normas	✓		✓		✓		
14	Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación	✓		✓		✓		
15	En su opinión la dirección del hospital central de la Policía Nacional realiza una buena gestión	✓		✓		✓		
16	Cree usted que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CONTROL								
17	Consideras que el actual marco legal regula el desarrollo del poder disciplinario de los trabajadores	✓		✓		✓		
18	Se siente satisfecho con la labor que realiza el cuerpo médico y asistencial	✓		✓		✓		
19	Piensa que en las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas	✓		✓		✓		
20	Consideras que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente	✓		✓		✓		
21	Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente	✓		✓		✓		
22	Cree usted que las autoridades del hospital central de la Policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas	✓		✓		✓		
23	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades	✓		✓		✓		
24	Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se sienten comprometidos con la labor que realizan	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DOCTORA MENDOZA RETAMOSO NOEMI DNI: 23241871

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA - TEMÁTICA

.....de.....del 20....

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Dr. Rosa Mendozá Retamozo
 SUFICIENTE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION ESTRUCTURA								
1	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención médica de consultorios externos	✓		✓		✓		
2	Durante su permanencia en las instalaciones del hospital central cuenta con personal asistencial suficiente para la atención médica que requiera	✓		✓		✓		
3	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital el personal médico y asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
4	El hospital central de la policía nacional cuenta con personal médico y asistencial altamente calificado	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamento disciplinario de la Policía Nacional	✓		✓		✓		
6	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital central recibió el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención	✓		✓		✓		
7	Las instalaciones de consultorio externo del Hospital Central cuenta con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
8	Tiene conocimiento usted del horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional	✓		✓		✓		
DIMENSION PROCESO								
9	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tiene conocimiento de las fallas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444	✓		✓		✓		
11	La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances	✓		✓		✓		
12	Si tiene conocimiento usted de alguna falta cometida por el personal médico y/o asistencial y si los mismos han sido sancionados por el régimen disciplinario de la PNP y/o autoridad competente	✓		✓		✓		
13	Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador	✓		✓		✓		
14	Crees que la dirección del Hospital Central de la Policía Nacional debe capacitar a sus servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP	✓		✓		✓		
15	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del hospital central PNP y/o DIRGEN PNP	✓		✓		✓		
16	Cree usted que las instalaciones del Hospital central de la Policía Nacional cumple con los estándares de calidad	✓		✓		✓		
DIMENSION RESULTADO								
17	Cree usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del hospital central de la Policía Nacional	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Ha podido notar algún cambio en la mejora de atención en los consultorios del hospital central	✓		✓		✓		
19	Se ha incrementado la mejora de la salud de los pacientes que concurren al hospital central	✓		✓		✓		
20	Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones en los consultorios externos del hospital central	✓		✓		✓		
21	Los usuarios del hospital central de la policía nacional se sienten satisfechos por la atención recibida	✓		✓		✓		
22	Ha solicitado alguna sugerencia o iniciativa para la mejora de la atención en los consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional	✓		✓		✓		
23	Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios	✓		✓		✓		
24	Considera usted que se viene cumpliendo las horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRA. MENDOZA RETAMOSO NOEMI DNI: 23271871

Especialidad del GESTIÓN PÚBLICA - TEMÁTICA validador:

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Dra. Mendozas Retamosa
 DOCENTE EGRUDY

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION PLANIFICACION								
1	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades	x		x		x		
2	Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra a nivel de otras entidades	x		x		x		
3	Piensa usted que hay deficiencias administrativas en la gestión del director	x		x		x		
4	Consideras que existen documentos de gestión en la entidad del hospital policial	x		x		x		
5	Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora	x		x		x		
6	Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente	x		x		x		
7	Considera que la gestión administrativa debería planificar mejores políticas de gestión	x		x		x		
8	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	x		x		x		
DIMENSION ORGANIZACIÓN								
9	Consideras que la gestión administrativa debería implementar modificaciones a las políticas de gestión actuales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	x		x		x		
11	La entidad donde trabaja le ha otorgado reconocimiento por el buen desempeño de su labor	x		x		x		
12	Consideras que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades actividades en beneficio de los trabajadores	x		x		x		
13	Consideras que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las últimas normas	x		x		x		
14	Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación	x		x		x		
15	En su opinión la dirección del hospital central de la Policía Nacional realiza una buena gestión	x		x		x		
16	Cree usted que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos	x		x		x		
DIMENSION CONTROL								
17	Consideras que el actual marco legal regula el desarrollo del poder disciplinario de los trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se siente satisfecho con la labor que realiza el cuerpo médico y asistencial	x		x		x		
19	Piensa que en las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas	x		x		x		
20	Consideras que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente	x		x		x		
21	Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente	x		x		x		
22	Cree usted que las autoridades del hospital central de la Policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas	x		x		x		
23	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades	x		x		x		
24	Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se sienten comprometidos con la labor que realizan	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente.

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. Juan Luis Quiroga Seminario DNI: 10401571

Especialidad del validador: Metodología - Estadística

..... de del 20

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³ Cantidad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

[Firma]
 Dr. Seminario L. Juan Luis Quiroga
 METODOLOGO - ESTADISTICO
 01641

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION ESTRUCTURA								
1	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención médica de consultorios externos	X		X		X		
2	Durante su permanencia en las instalaciones del hospital central cuenta con personal asistencial suficiente para la atención médica que requiera	X		X		X		
3	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital el personal médico y asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
4	El hospital central de la policía nacional cuenta con personal médico y asistencial altamente calificado	X		X		X		
5	Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamento disciplinario de la Policía Nacional	X		X		X		
6	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital central recibió el trato adecuado y el tiempo necesario para su atención	X		X		X		
7	Las instalaciones de consultorio externo del Hospital Central cuenta con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios	X		X		X		
8	Tiene conocimiento usted del horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional	X		X		X		
DIMENSION PROCESO								
9	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos	X		X		X		
10	Tiene conocimiento de las fallas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444	X		X		X		
11	La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances	X		X		X		
12	Si tiene conocimiento usted de alguna falla conlleva por el personal médico y/o asistencial y si los mismos han sido sancionados por el régimen disciplinario de la PNP y/o autoridad competente	X		X		X		
13	Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador	X		X		X		
14	Crees que la dirección del Hospital Central de la Policía Nacional debe capacitar a sus servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP	X		X		X		
15	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del hospital central PNP y/o DIRGEN	X		X		X		
16	Cree usted que las instalaciones del Hospital central de la Policía Nacional cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
DIMENSION RESULTADO								
17	Cree usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del hospital central de la Policía Nacional	X		X		X		
18	Ha podido notar algún cambio en la mejora de atención en los consultorios del hospital central	X		X		X		
19	Se ha incrementado la mejora de la salud de los pacientes que concurren al hospital central	X		X		X		
20	Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones en los consultorios externos del hospital central	X		X		X		
21	Los usuarios del hospital central de la policía nacional se sienten satisfechos por la atención recibida	X		X		X		
22	Ha solicitado alguna sugerencia o iniciativa para la mejora de la atención en los consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional	X		X		X		
23	Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios	X		X		X		
24	Considera usted que se viene cumpliendo las horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Deficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Dr. Juanan Quispe Seminario DNI: 10401571

Especialidad del validador: Metodólogo - Estadístico

.....de.....del 20.....

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

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



 Dr. Seminario L. Juanan Quispe
 METODOLOGO - ESTADISTICO
 01641

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION PLANIFICACION								
1	Considera usted que la dirección del hospital planifica sus actividades	/	/	/	/	/	/	
2	Cree usted que la entidad del nosocomio se encuentra a nivel de otras entidades	/	/	/	/	/	/	
3	Piensa usted que hay deficiencias administrativas en la gestión del director	/	/	/	/	/	/	
4	Consideras que existen documentos de gestión en la entidad del hospital policial	/	/	/	/	/	/	
5	Las normas y directivas que emana de los sistemas administrativos de gestión se encuentran al alcance de los usuarios y personal que labora	/	/	/	/	/	/	
6	Considera usted que la Sub Gerencia de Recursos Humanos funciona adecuadamente	/	/	/	/	/	/	
7	Considera que la gestión administrativa debería planificar mejores políticas de gestión	/	/	/	/	/	/	
8	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION ORGANIZACION								
9	Consideras que la gestión administrativa debería implementar modificaciones a las políticas de gestión actuales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se encuentran establecidos en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades de los trabajadores	/	/	/	/	/	/	
11	La entidad donde trabaja le ha otorgado reconocimiento por el buen desempeño de su labor	/	/	/	/	/	/	
12	Consideras que la entidad del nosocomio ha llevado a cabo actividades actividades en beneficio de los trabajadores	/	/	/	/	/	/	
13	Consideras que el personal siempre se encuentra capacitado y actualizado sobre las últimas normas	/	/	/	/	/	/	
14	Consideras necesario que la entidad hospitalaria realice campañas de capacitación	/	/	/	/	/	/	
15	En su opinión la dirección del hospital central de la Policía Nacional realiza una buena gestión	/	/	/	/	/	/	
16	Cree usted que los documentos administrativos que emite la entidad hospitalaria son oportunos	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION CONTROL								
17	Consideras que el actual marco legal regula el desarrollo del poder disciplinario de los trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se siente satisfecho con la labor que realiza el cuerpo médico y asistencial	/	/	/	/	/	/	
19	Piensa que en las decisiones que toma la autoridad hospitalaria son las adecuadas	/	/	/	/	/	/	
20	Consideras que la actual gestión administrativa cumple las actividades responsablemente	/	/	/	/	/	/	
21	Consideras que para el cumplimiento de sus actividades la entidad hospitalaria cumple con la normatividad vigente	/	/	/	/	/	/	
22	Cree usted que las autoridades del hospital central de la Policía Nacional toman decisiones oportunas y acertadas	/	/	/	/	/	/	
23	Considera usted que existe transparencia en el desarrollo de las actividades	/	/	/	/	/	/	
24	Cree usted que los directivos de la gestión administrativa actual se sienten comprometidos con la labor que realizan	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr/ Mg: Dr. Carlos Tarajá Freddy DNI: 0705173

Especialidad del Medicina de Investigación validador:

.....de.....del 20.....

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

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


Dr. Freddy Octavio Tarajá
METODOLOGIA INVESTIGACION

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cuantía ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ESTRUCTURA								
1	Cree usted que la entidad del nosocomio tiene las instalaciones adecuadas para la atención médica de consultorios externos	/		/		/		
2	Durante su permanencia en las instalaciones del hospital central cuenta con personal asistencial suficiente para la atención médica que requiera	/		/		/		
3	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital el personal médico y asistencial se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones	/		/		/		
4	El hospital central de la policía nacional cuenta con personal médico y asistencial altamente calificado	/		/		/		
5	Cree usted que el personal médico y asistencial ha sido capacitado sobre el reglamento de atención asistencial y reglamento disciplinario de la Policía Nacional	/		/		/		
6	Durante su permanencia en los consultorios externos del hospital central recibió el trato adecuado y al tiempo necesario para su atención	/		/		/		
7	Las instalaciones de consultorio externo del Hospital Central cuenta con el instrumento y equipo adecuado para la atención a los usuarios	/		/		/		
8	Tiene conocimiento usual del horario de atención en los consultorios externos del Hospital Central de la Policía Nacional	/		/		/		
DIMENSIÓN PROCESO								
9	Usted se siente seguro del diagnóstico brindado por el personal médico de consultorios externos	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tiene conocimiento de las fallas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444	/		/		/		
11	La entidad donde labora le ha informado a usted sobre la Ley 30714 y sus alcances	/		/		/		
12	Si tiene conocimiento usual de alguna falta cometida por el personal médico y/o asistencial y si los mismos han sido sancionados por el régimen disciplinario de la PNP y/o autoridad competente	/		/		/		
13	Las reglas del nuevo régimen disciplinario establece un órgano instructor y un órgano sancionador	/		/		/		
14	¿Cree que la dirección del Hospital Central de la Policía Nacional debe capacitar a sus servidores sobre los alcances del nuevo régimen disciplinario de la PNP?	/		/		/		
15	Considera usted necesario el grado de responsabilidad de parte de los directivos del hospital central PNP y/o DIRGEN	/		/		/		
16	¿Cree usted que las instalaciones del Hospital central de la Policía Nacional cumple con los estándares de calidad?	/		/		/		
DIMENSIÓN RESULTADO								
17	¿Cree usted que se viene cumpliendo a cabalidad los lineamientos para la mejora continua de la atención en las instalaciones del hospital central de la Policía Nacional?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Ha podido notar algún cambio en la mejora de atención en los consultorios del hospital central	/		/		/		
19	Se ha incrementado la mejora de la salud de los pacientes que concurren al hospital central	/		/		/		
20	Se viene ejecutando la construcción de nuevas instalaciones en los consultorios externos del hospital central	/		/		/		
21	Los usuarios del hospital central de la policía nacional se sienten satisfechos por la atención recibida	/		/		/		
22	Ha solicitado alguna sugerencia o iniciativa para la mejora de la atención en los consultorios externos del hospital central de la Policía Nacional	/		/		/		
23	Considera usted que se ha incrementado el número de atenciones médicas por consultorios	/		/		/		
24	Considera usted que se viene cumpliendo las horas de atención por parte de los médicos en los consultorios externos del hospital central de la policía nacional	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: DR. PEDRO TATAYE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

.....de.....del 20.....

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

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


Dr. Freddy Delma Jécor
MENDOCINA INGENIERO, S.

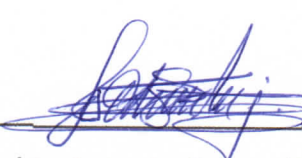
Firma del Experto Informante.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018**" del estudiante **William Ronald Mendoza Quispe** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 04 de agosto del 2018.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=988278426&u=1075791140&lang=es>

feedback studio | Gestión administrativa y calidad de atención en los consultori /0



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios
del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018

¹⁴² TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública

AUTOR:
Br. Mendoza Quispe, William Ronald

ASESOR:
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2018

Resumen de coincidencias X

18 %

1	arenasuarez14.blogspot... Fuente de Internet	1 %	>
2	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	www.scielo.org Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
5	icpcolombia.org Fuente de Internet	<1 %	>
6	jorriveraunah.files.word... Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

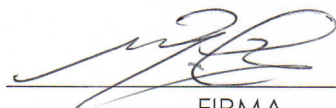
Página: 1 de 120 Número de palabras: 38248 Text-only Report | High Resolution Activado

Yo Hernandez Quispe willian Raulo, identificado con DNI
N° 07260763, egresado del programa de (Nombre de maestría o doctorado)
Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo,

autorizo (X) , No autorizo ()
la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Gestión administrativa y calidad de atención en los Consultorios
del Hospital Central de la Policía Nacional - 2018
"; en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 07260763

..... 07 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

William Ronald Mendoza Quispe

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DEL
HOSPITAL CENTRAL DE LA POLICÍA NACIONAL - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestion Publica

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de setiembre

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN