



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad  
Territorial Junín del SaludPol – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Br. Castro Ichpas, Karen Gisela

**ASESOR:**

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2018**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico:

A mis maestros por transmitirme sus conocimientos y dedicarme su tiempo.

A mi Asesor Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto, por el apoyo recibido.

A mi madre Norma Ichpas Ñahuin por su apoyo incondicional.

**Karen Castro.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar mi camino en el sendero de la vida.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por haber vertido todos los conocimientos necesarios.

A mis maestros por sus enseñanzas y dedicación.

A mi Asesor Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto, por su enseñanza, dedicación y paciencia para la realización de la presente tesis.

Al Dr. William Almeida Ponce – Coordinador (e) de la Unidad Territorial Junín SaludPol, por el apoyo recibido en la institución.

A mi madre Norma Ichpas Ñahuin por su apoyo incondicional.

A todas las personas que me apoyaron de forma directa o indirecta en la elaboración del Trabajo de Investigación.

La autora.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El presente trabajo consta de VII capítulos expresados de la siguiente manera:

Capítulo I. La Introducción, en este capítulo se precisa la realidad del problema, asimismo se realizan: los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, para finalmente formular el problema, la justificación del estudio, se plantea la hipótesis y los objetivos de la investigación.

Capítulo II. El Método, donde se desarrolla y expresa el diseño de investigación; se describen las variables y operacionalización; se menciona a la población y muestra, relacionados a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y la confiabilidad, y finalmente los métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III. Los Resultados, describen los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios.

Capítulo IV. La Discusión, se realiza en función a los objetivos establecidos, los resultados, antecedentes y fundamento científico.

Capítulo V. Las Conclusiones, se elaboran en relación a los resultados de la investigación.

Capítulo VI. Las Recomendaciones, también derivadas de los resultados, establecidas al final de la investigación.

Capítulo VII. Las Referencias bibliográficas, utilizadas para elaborar del trabajo de investigación.

Finalmente, los anexos.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Caratula	i
Hoja de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de cuadros	xii
Índice de gráficos	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvii

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problema	19
1.2 Trabajos previos	26
1.3 Teorías relacionadas al tema	32
1.4 Formulación del problema	48
1.5 Justificación del estudio	49
1.6 Hipótesis	50
1.7 Objetivos	51

### CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Variables, operacionalización	55
2.3 Población y muestra	59
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5 Métodos de análisis de datos	64
2.6 Aspectos éticos	65

<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
3.1 Resultados descriptivos de la variable Proceso Administrativo y Toma de Decisión	66
3.2 Resultados correlacionales y contrastación de hipótesis	78
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
Discusión de resultados	99
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	
Conclusiones	106
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	
Recomendaciones	108
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	
Referencias	110
<b>ANEXOS</b>	<b>115</b>
ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia	116
ANEXO N° 02: Operacionalización de la variable 1: Proceso Administrativo	119
ANEXO N° 03: Operacionalización de la variable 2: Toma de Decisión	120
ANEXO N° 04: Base de Datos de la Variable Proceso Administrativo	121
ANEXO N° 05: Base de Datos de la Variable Toma de Decisión	122
ANEXO N° 06: Matriz de Validación de Instrumentos y Confiabilidad	123
ANEXO N° 07: Instrumentos de Recolección de Datos	126
ANEXO N° 08: Constancia de Aprobación de Realizar Cuestionario	129
ANEXO N° 09: Evidencias Fotográficas	130
ANEXO N° 10: Acta de Aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	133
ANEXO N° 11: Revisión Turnitin	134

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 1.1: Cargos y profesiones de la Unidad Territorial Junín del SaludPol	23
TABLA N° 1.2: Funciones de la Unidad Territorial Junín del SaludPol	24
TABLA N° 2.1: Operacionalización de variable 1: Proceso Administrativo	57
TABLA N° 2.2: Operacionalización de variable 2: Toma de Decisión	58
TABLA N° 2.3: Población de la Unidad Territorial Junín del SaludPol	59
TABLA N° 2.4: Resultado de evaluación del instrumento de investigación según el experto	63
TABLA N° 3.1: Resultado de la variable proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	67
TABLA N° 3.2: Resultado de la dimensión planificación en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	68
TABLA N° 3.3: Resultado de la dimensión organización en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	69
TABLA N° 3.4: Resultado de la dimensión Dirección en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	70
TABLA N° 3.5: Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	71
TABLA N° 3.6: Resultado de la variable Toma de decisiones en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	72
TABLA N° 3.7: Resultado de la dimensión identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	73

TABLA N° 3.8: Resultado de la dimensión análisis de alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	74
TABLA N° 3.9: Resultado de la dimensión elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	75
TABLA N° 3.10: Resultado de la dimensión ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	76
TABLA N° 3.11: Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	77

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 2.1: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 1.1: Procesos Administrativo	35
GRÁFICO N° 1.2: Proceso de Dirección	40
GRÁFICO N° 1.3: Niveles Gerenciales	43
GRÁFICO N° 1.4: Fórmula de Productividad	44
GRÁFICO N° 1.5: Etapas Decisorias	45
GRÁFICO N° 3.1: Resultado de la variable proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	67
GRÁFICO N° 3.2: Resultado de la dimensión planificación en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	68
GRÁFICO N° 3.3: Resultado de la dimensión organización en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	69
GRÁFICO N° 3.4: Resultado de la dimensión Dirección en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	70
GRÁFICO N° 3.5: Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	71
GRÁFICO N° 3.6: Resultado de la variable Toma de decisiones en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	71
GRÁFICO N° 3.7: Resultado de la dimensión identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	73

GRÁFICO N° 3.8: Resultado de la dimensión análisis de alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	74
GRÁFICO N° 3.9: Resultado de la dimensión elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	75
GRÁFICO N° 3.10: Resultado de la dimensión ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	76
GRÁFICO N° 3.11: Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018	77

## RESUMEN

El proceso administrativo y la toma de decisión de hoy en día es un verdadero reto para las instituciones públicas. En tal sentido es necesario que los profesionales tanto asistenciales como administrativos conozcan y apliquen en las instituciones públicas el proceso administrativo de sus instituciones para que finalmente puedan tomar una decisión eficiente. Algunos antecedentes internacionales como la de Ortega Alvarado Mónica (2016), en la tesis “Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP”. Así también la de Castilla Pérez, G., & Sánchez Camacho, N. (2014) en su tesis “Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana, Bolívar durante el periodo 2013”, de igual modo la de Edwin José Araujo Valentín (2017) en su tesis “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017”.

El problema es que las entidades públicas de hoy están abandonando los procesos administrativos de sus instituciones y no lo están trabajando de manera íntegra por el cual está existiendo deficiente toma de decisión, que afecta directamente a los usuarios.

Se tomó como variables al proceso administrativo y la toma de decisión, teniendo en cuenta las pesquisas realizadas en esta investigación se fundamenta teóricamente teniendo en cuenta a Richard L. Daft y Dorothy Marcic<sup>10</sup>, quienes señalan que el proceso administrativo son habilidades para desempeñar funciones, por el cual los administradores utilizan los recursos para alcanzar las metas organizacionales, asimismo señala Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que la toma de decisión es el proceso decisorio que está presente en gran parte de jornada del gerente.

Por otro lado, este trabajo de investigación se justifica de manera teórica, práctica, metodológica y social, así mismo se muestra la relevancia de la investigación, en tal sentido permitió analizar los procesos administrativos y toma de decisión, así mismo ayudó a la identificación de los factores causales, las disconformidades

que afectan a los profesionales en los procesos administrativos y la toma de decisión para el cumplimiento de los objetivos.

La hipótesis planteada fue “Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, y se obtuvo por el desarrollo de la investigación que la correlación que se tiene entre las variables es muy baja en la institución de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

El objetivo planteado fue “Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, habiéndose realizado la investigación se determinó la relación que existe es muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisión de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. Teniendo un  $r_s = 0,019$ ; P- valor = 0,967 y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

Se tomó como diseño de investigación al diseño descriptivo - correlacional, considerando una población y muestra de siete profesionales, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, analizando los datos estadísticos en el SPSS (Statistic package social sciences) y el Excel 2016.

En conclusión, se ha evidenciado en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018, que no se está priorizando la relación del proceso administrativo y la toma de decisión para las actividades diarias de la institución, por el cual se evidencia la falta de eficiencia al momento de revisar los procesos administrativos (documentos, manuales, planes, protocolos, etc.), que finalmente permitan tomar una decisión efectiva para la institución.

Palabra clave: Proceso Administrativo y Toma Decisión

## **ABSTRACT**

The administrative process and decision making today is a real challenge for public institutions. In this sense it is necessary that the professionals, both administrative and administrative, know and apply in public institutions the administrative process of their institutions so that they can finally make an efficient decision. Some international precedents such as that of Ortega Alvarado Mónica (2016), in the thesis "Administrative Diagnostic of the Institutional Program for the Promotion of Health of the UASLP". So also that of Castilla Pérez, G., & Sánchez Camacho, N. (2014) in his thesis "Management Strategies for the Improvement of the administrative and financial situation of the ESE Local Hospital of Turbana, Bolivar during the period 2013", of Likewise, Edwin José Araujo Valentín (2017) in his thesis "Administrative process of the National Institute of Neoplastic Diseases - Lima, 2017".

The problem is that the public entities of today are abandoning the administrative processes of their institutions and they are not working in an integral way for which there is a deficient decision making, which directly affects the users.

The administrative and decision-making process were taken as a variable keeping in mind the researches carried out previously. In this investigation; based on Richard L. Daft and Dorothy Marcic<sup>10</sup>, who point out that the administrative process is a skill to perform functions, for which administrators use the resources to reach the organization's goals, also as indicated by Gómez; Magdalena and colaboradores<sup>12</sup> that decision-making is a decisive process which is present in a large part of the manager's day.

On the other hand, this research work is justified theoretically, practically, methodologically and socially, likewise the relevance of the research is shown. In this sense this research work allowed us to analyze the administrative and decision-making process, and it helped in the identification of the causal factors and disagreement that affects professionals to fulfill their objectives.

The hypothesis was "There is a significant relationship between the administrative process and the decision making in the Junín Territorial Unit of the Health Insurance Fund of the National Police of Peru - 2018", and it was obtained by the development of the research that the correlation which is among the variables is very low in the institution of the Junín Territorial Unit of the Health Insurance Fund of the National Police of Peru - 2018.

The objective was to "Determine the relationship between the administrative process and decision making in the Junín Territorial Unit of the Health Insurance Fund of the National Police of Peru - 2018", having conducted a investigation; it was determined that the relationship is very low between the administrative process and the decision making. Having a  $r_s = 0.019$ ; P- value = 0.967 and a significance level of  $\alpha = 0.05$ .

The descriptive - correlative design was taken as a research design, considering a population and sample of seven professionals, using the technique of the survey and the questionnaire instrument, analyzing the statistical data in the SPSS (Statistic package social sciences) and the Excel 2016.

In conclusion, it has been evidenced in the Junín Territorial Unit of the Health Insurance Fund of the National Police of Peru - 2018, that the relationship between the administrative and decision-making process of the institution is not being prioritized in the daily activities. This research shows the lack of efficiency when reviewing the administrative processes (documents, manuals, plans, protocols, etc.), which ultimately allow an effective decision to be made by the institution.

Keyword: Administrative Process and Decision Making

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 Realidad problemática**

Según Cetrángolo, Bertranou, Casanova, y Casalí (1): señala que en El sistema de salud del Perú: Situación Actual y Estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva, indica que el Sistema de Salud peruano representa un alto grado de fraccionamiento, existiendo una parte importante de la población peruana no cubierta y gran diferencia de cobertura entre la población que alcanzan la prestación. Así mismo están en desarrollo de diseño e implementación de las diferentes iniciativas futuras que mejorarán la situación y resolverán problemas estructurales del sistema, aún existe muchos caminos de reformas por caminar hasta lograr los objetivos que se plantea la población peruana. Por otra parte, es muy cierto que no existe un camino y consensuado, por el contrario, son varios caminos que se les presentan a los gobiernos.

Señala la R.M. N° 1735-2003-IN (2), que el Gobierno Peruano brinda servicios de salud a la población y está dividido en cinco subsistemas que prestan servicios de salud, como son: 1) el Seguro Integral de Salud – SIS adscrito al Ministerio de Salud, que opera con las instalaciones de salud de los Gobiernos Regionales; 2) el Seguro Social de Salud – EsSalud adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que es manejado con su propia red de hospitales y centros de salud; 3) las Sanidades de las Fuerzas Armadas (Marina, Aviación y Ejército), adscritas al Ministerio de Defensa que cuenta con sus propias unidades de salud; **4) la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (PNP), adscrita al Ministerio del Interior**, la misma que cuenta con sus propias unidades de salud; y 5) las instituciones del sector privado, como son: las entidades prestadoras de salud (EPS), las aseguradoras privadas, las clínicas y las organizaciones de la sociedad civil (OSC).

En consecuencia, el Perú está caracterizado por tener una importante fragmentación y segmentación en salud. Otra dificultad que pasa el estado peruano es la mala coordinación por comprar medicamentos, es cierto que los sistemas siguen operando sin articulación y manera autónoma. Ante ello, existe deficiente integración horizontal entre los subsistemas, ya sea por la definición de sus funciones (conjunto de condiciones o servicios de salud a los asegurados) o para la producción de los servicios de salud.

Señala el Comité Técnico y el Comité Asesor de Reestructuración del Servicios de Sanidad y Fondo de Salud para el Personal de la PNP (FOSPOLI) (2) (3), que los usuarios de los establecimientos de salud y nosocomios de la Sanidad de la Policía, por la naturaleza a sus funciones, señalan no solo garantizar la integralidad del cuidado de la salud, sino también la atención médica se debe realizar de forma oportuna, eficiente, con la garantía de que la seguridad de la información registrada en sus historias clínicas sean de confidencialidad. Sin embargo, estos aspectos están siendo ignorados en perjuicio de la calidad de atención.

El Fondo de Salud para la Policía Nacional del Perú (FOSPOLI), fue creado en el año 1987 con el objeto de financiar la atención de salud integral de los

miembros y derechohabientes de la Policía Nacional del Perú en situación de actividad, disponibilidad y retiro.(4)

En el año 2015, mediante Decreto Legislativo N° 1174, en adecuación a la normatividad vigente, se crea el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol.(5)

Señala el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, reconoce su función de derecho interno a la calidad de administradora de fondos intangibles de salud, dependiente del Ministerio del Interior, el cual cuenta con autonomía administradora y contable; y tiene por finalidad captar, recibir y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud, para ofrecer coberturas de riesgos de salud a sus beneficiarios. Asimismo, se modifica la denominación de Fondo de Salud para el Personal de la Policía Nacional del Perú (FOSPOLI) a Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SaludPol). Un hecho importante en la consolidación de SaludPol se dio el 25 de setiembre del 2015, cuando se le reconoce la autonomía, técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable. La misma que cuenta con número de registro de IAFAS 10005 de fecha 25 de abril del 2013.(5), (6), (7).

Desde la creación del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SaludPol) los fondos se administraban por las Juntas Administradoras Regionales (JAR) en cada región a nivel nacional.

A inicios del año 2016, el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol, desconcentró veinticinco 25 Unidades a nivel nacional, cada región contaba con una Unidad Desconcentrada (Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas, Loreto, La Libertad, San Martín, Chimbote, Huaraz, Huánuco, Lima, Pasco, Ucayali, Junín, Huancavelica, Ica, Ayacucho, Apurímac, Cusco, Madre de Dios, Arequipa, Puno, Moquegua y Tacna). Asimismo, se creó cuatro (04) macro regiones (Centro, Sur, Norte y Centro Sur), quienes dan cuenta a las oficinas Macro Regionales sede Lima.

En febrero del año 2017 se cierran las oficinas Macro regionales y solo quedan las Unidades Desconcentradas a nivel nacional.

En mayo del año 2017, el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, desconocen a las Unidades Desconcentradas y pasan hacer Unidades SaludPol a nivel nacional, quienes dan cuenta a la oficina de Seguros sede Lima.

En marzo del año 2018, el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, desconocen a las Unidades SaludPol y pasan hacer Unidad Territorial SaludPol a nivel nacional, quienes por el momento dan cuenta a la oficina de Seguros sede Lima. Y posiblemente para el mes de julio del mismo año se vuelvan a crear las oficinas Macro Regionales a nivel Nacional.

Sin embargo, la Unidad Territorial Junín del SaludPol, así como las unidades a nivel nacional tienen la función de coordinar todo tipo de proceso de gestión administrativa con la Unidad de Seguros sede central, y la Unidad de Seguros con las oficinas competentes de la sede central, antes de cualquier proceso administrativo; ello conlleva al retraso de las unidades SaludPol a nivel nacional por lo mismo que cada coordinador y/o jefe encargado de las Unidades Territoriales realizan la gestión administrativa a la sede central de las cuales aproximadamente el 10% son respondidas entre los 10 a 20 días, el 20% son respondidas entre los 30 a 60 días y el 70% no tienen respuesta. Por ello las Unidades no tienen decisión inmediata de gestión administrativa por estar a disposición de la Unidad de Seguros sede central.

En la actualidad el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol se encuentra en pleno proceso de implementación con diversos cambios en la gestión administrativa, dirección que es incierta debido al hermetismo para conducir el proceso, en definitiva, el sistema de salud de la Policía trabaja independientemente, con sus propias reglas y redes de proveedores. Por ello es primordial la presencia de los profesionales especialistas en gestión pública para la toma de decisión en favor de los asegurados.

Por el cual en la Unidad Territorial Junín del SaludPol, cuenta con siete (07) dependencias y cada dependencia con un profesional designado, como se detalla en la Tabla N° 1.1:

**Tabla N° 1.1**

**Cargos y Profesiones de la Unidad Territorial Junín del SaludPol**

<b>Cargo</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cantidad</b>
Coordinador	Médico	01
Médico Auditor	Médico	02
Gestor de la Calidad	Enfermera	01
Asistente Contable	Contador	01
Asistente Administrativo	Administrador	01
Digitador	Informático	01
<b>Total</b>		<b>07</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Como se muestran en las Tablas N° 1.1 y 1.2, el personal que cuenta la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú –SaludPol, es muy reducida y las funciones que tienen son muy limitadas, por lo consiguiente por ser un grupo de profesionales muy reducido, las funciones no abarcan para la atención de los servicios de salud, teniendo en consideración que el nivel de trabajo de los profesionales abarca todo el departamento de Junín.

Cada profesional cumple las siguientes funciones, como se detalla en la Tabla N° 1.2:<sup>8</sup>

**Tabla N° 1.2**  
**Funciones de la Unidad Territorial Junín del SaludPol**

Cargo	Profesión	Funciones
Coordinador	Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representatividad en el departamento de Junín.</li> <li>• Coordinar con las IPRESS Públicas y no Públicas.</li> <li>• Resolver consultas presentados ante su dependencia.</li> <li>• Emitir respuestas a documentos presentados ante su dependencia.</li> <li>• Otras funciones.</li> </ul>
Médico Auditor	Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditar y emitir informe de los expedientes presentados por las IPRESS Públicas y no Públicas.</li> <li>• Coordinar con las IPRESS Públicas y no Públicas sobre los ingresos de emergencia de los pacientes.</li> <li>• Coordinar con las IPRESS Públicas y no Públicas sobre las carteras de servicios de salud.</li> </ul>
Gestor de la Calidad	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la resolución de consultas.</li> <li>• Otras funciones.</li> </ul>
Asistente Contable	Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al público en general.</li> <li>• Emisión de Cartas de Garantía</li> <li>• Realizar el registro, trámite y seguimiento de toda la documentación recibida y emitida por la macro región.</li> <li>• Revisar y emitir informe de los expedientes presentados por las IPRESS Públicas y no Públicas</li> </ul>
Asistente Administrativo	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y custodiar todo el acervo documentario.</li> <li>• Apoyar en la resolución de consultas.</li> <li>• Otras funciones.</li> </ul>
Digitador	Informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al público en general.</li> <li>• Realizar la digitación de las Cartas de Garantía.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

La problemática que actualmente pasa la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú –SaludPol, es la inestabilidad laboral de los profesionales vistos que los contratos laborales lo realizan cada mes, así mismo los movimientos repentinos de los profesionales a distintas Unidades Territoriales retrasan el trabajo que tiene la Unidad Territorial Junín.

Sergio Hernández y Rodríguez (9), señala que la administración es una ciencia compuesta de técnicas, prácticas y principios, donde la aplicación al conjunto de recursos humanos permite reconocer los sistemas racionales del esfuerzo cooperativo, por el cual se pueden alcanzar los propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en las instituciones.

Richard L. Daft y Dorothy Marcic (10), señalan que la administración es alcanzar las metas de las organizaciones de forma eficiente y eficaz, a partir de la planeación, organización, dirección y control de los recursos de las organizaciones.

Slocum y Slocum (11), señala que la administración es tomar las decisiones que guían a las organizaciones por las etapas de planeación, organización, dirección y control.

Sergio Hernández y Rodríguez (9), señala que el proceso administrativo es la herramienta básica del profesional administrador, el cual le permite entender la dinámica funcional de una organización. Porque sirve para diseñar, conceptualizar, manejar, mejorar, etc. Asimismo, se brinda la metodología de trabajo consistente para ordenar una organización y facilitar su dirección y control.

Richard L. Daft y Dorothy Marcic (10), señalan que el proceso administrativo son habilidades para desempeñar funciones, por el cual los administradores utilizan los recursos para alcanzar las metas organizaciones.

Slocum y Slocum (11), señalan que el proceso administrativo, todo gerente de éxito es capaz de cumplir cuatro funciones administrativas básicas: planeación, organización, dirección y control. Sin embargo, el tiempo que

dedique en su función cada gerente dependerá del nivel de un puesto determinado.

Sergio Hernández y Rodríguez (9), señala que la productividad es el resultado de los recursos utilizados correctamente, en relación proporcional a los servicios y productos generados; las empresas para generar estos servicios y productos utilizan recursos económicos, materiales y técnicos, conforme a los diversos sistemas de producción establecidos por organizaciones.

Gómez y Magdalena (12), en su libro *Sistemas Administrativos, estructuras y procesos*, señala que el proceso de la toma de decisión está constante en gran parte de la jornada del gerente. Tomando información para su trabajo cotidiano, analizando las opciones de solución a los problemas o nuevos negocios, ejecutando las decisiones, controlando el desenvolvimiento de los procesos en camino, el gerente está involucrado en uno o varios procesos de toma de decisión.

Es importante comprender la relación que existe entre la gestión administrativa y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú –SaludPol, para el cumplimiento de las actividades.

En consecuencia, se plantea realizar la presente investigación del proceso administrativo y la toma de decisión de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SaludPol) - 2018.

## **1.2 Trabajos previos**

**1.2.1** En primer lugar, se hará referencia a los **antecedentes internacionales**, por lo que se hace referencia a los siguientes trabajos de investigación:

- Ortega Alvarado Mónica (2016), en la tesis “Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP” (13), señala que administrar es el actuar de los seres humanos ya sea personal o grupal para alcanzar los objetivos trazados, por ello es necesario poner en práctica el proceso administrativo en todos los departamentos de la institución, en la actualidad el Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP carece de un proceso administrativo el cual genera una debilidad muy grande para el eficiente funcionamiento de la institución. Por el cual señaló como objetivo: Identificar el Proceso Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud, utilizando el diseño de investigación cualitativa y empírico porque orientó la comprensión del estudio al análisis del objetivo, los hechos, los acontecimientos y los procesos del contexto institucional, usando como instrumento la entrevista y la encuesta para el desarrollo de la investigación, tomando una población de 16208, del cual obtuvo una muestra de 375 (entre profesionales, pacientes, docentes, alumnos, etc.) y obteniendo como resultados que al analizar la tendencia más elevada a las respuestas fue Buena, seguidamente de Regular y la más baja fue Malo, teniendo en cuenta que pocos omitieron su respuesta.

Finalmente llegó a la conclusión que el programa está adscrito al Centro de Salud Universitario y es dependiente directamente de la División de Servicios Estudiantiles, en tanto los recursos ya sean financieros y materiales asignados a este programa no se han destinados por más de 15 años. Por lo tanto, continúa teniendo deficiencias en la operatividad por no contar con un proceso administrativo, por el cual se pueden realizar gestiones para el eficiente manejo del funcionamiento.

- Castilla Pérez, Greysy y Sánchez Camacho, Nelsy (2014), en la tesis “Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana, Bolívar durante el periodo 2013” (14), señala que la salud en Colombia, atraviesa una difícil problemática financiera y administrativa que ataca el sector público y privado, afectando principalmente a los usuarios del sistema. Siendo cada día más difícil acceder a los servicios de la salud. La gestión y administración eficiente del recurso de la salud, representa un pilar fundamental para el logro del desarrollo, dado que genera en el individuo unas condiciones propias para mejorar su vida y el aumento de su productividad. Por ello describe como objetivo general: Proponer estrategias gerenciales para el mejoramiento de la situación administrativa y financiera, utilizando el tipo de investigación descriptiva simple porque buscará desarrollar las características de una representación, usando el instrumento la observación directa y la entrevista estructurada, tomando una población y muestra de 7 profesionales entre gerentes y jefes, obteniendo como resultado: desarrollar conjuntos de normas y tareas para los profesionales para que en el futuro estos puedan tomar decisiones acertadas guiados por los superiores; y se debe establecer claros los procesos administrativos, garantizando un eficiente desarrollo y calidad de gestión.

Llegó a la conclusión que no hay duda que los ejercicios como esta investigación, ejecutados conformes y con responsabilidad social, son una herramienta de importancia y alcance singular, porque hacen que los profesionales se interesen en la solución de problemas e intervenciones estratégicas para dar viabilidad a los sistemas de salud. En el mismo sentido, al describir y analizar los procesos administrativos y procedimientos asistenciales de la ESE se manifestó que realizan un gran esfuerzo por cumplir con los estándares de habilitación. Donde su mayor debilidad está en

la poca adherencia de procesos y procedimientos tanto administrativos como asistenciales.

**1.2.2** En segundo lugar, se hará referencia a los **antecedentes nacionales**, por lo que se hace referencia a los siguientes trabajos de investigación:

- Tola Castillo, Inocencia Ludgarda (2015) señala en su tesis “Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno – 2012” (15), señala que la gestión de nosocomios del estado peruano, a través de diversas políticas, componentes, sistemas e instrumentos y procesos que cuando se operan eficientemente establecen que la prestación de los servicios de salud del 2do. y 3er. nivel de atención y dirigir la institución, gestionando el logro de los objetivos económicos y sanitarios en el marco de una red de servicios de salud. Los responsables de la gestión administrativa de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno no demuestran un proceso administrativo compartida entre las redes y establecimientos, la misma que hace que los nosocomios no cuenten con los elementos para dirigir un proceso de distribución de forma eficaz, lo que perjudica a la entidad y especialmente a la población asegurada. Señalando como objetivo: Estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, utilizando el tipo de investigación descriptiva correlacional porque describirá la problemática que experimenta el hospital, así mismo tuvo una población de 1047 y tomó una muestra de 121 profesionales y técnicos, llegando al resultado que en el nosocomio de estudio no llegan a desarrollar actividades en relación a la gestión administrativa (proceso administrativo), así mismo no hacen el mejor uso de los recursos humanos y económicos.

Finalmente concluyó que la gestión administrativa (proceso administrativo) de los Hospitales de nivel III de EsSalud de la Región Puno no es eficaz, ni eficiente; por lo mismo que tiene una influencia de grado mínimo de colaboración en mejorar los servicios de salud, porque seguramente los gerentes de los hospitales de nivel III de EsSalud, aún no están actualizados en referencia a la tecnología de la institución del mejoramiento de los servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no ha previsto la implementación de planes y/o proyectos de la mejora continua en la institución; es decir los jefes de las oficinas de salud no se preocupan por implementar los planes de mejora continua en los servicios de salud; porque parece que no logran los estándares de calidad de prestación de servicios de salud.

- Clemente Soto, Rubén Dario y Capani Huamán Cristina (2015) en la tesis “Gastos en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa del Hospital Departamental de Huancavelica (ejercicio presupuestal 2012)” (16), señala que la gestión pública del siglo XXI, tiene el acceso de la transparencia presupuestaria, económica, administrativa y fiscal, el cual se lograría con una correcta gestión administrativa (proceso administrativo). Por ello es importante que el sistema de salud determine una secuencia de integración ordenada, para ejecutar y producir la información administrativa, presupuestaria, financiera oportuna y confiable. Por ello determinó el objetivo general como Determinar la relación entre el gasto de los programas presupuestales con la gestión administrativa del hospital, usando una investigación descriptiva correlacional, utilizando una población de 46 profesionales y técnicos, asimismo realizó un muestreo aleatorio simple, obteniendo como resultado que de la investigación realizada se muestra que en general existe una relación positiva entre el gasto en los programas presupuestales y la gestión administrativa.

Finalmente llegó a la conclusión que en la investigación realizada se determinó la existencia que tiene una relación positiva y significativa entre el Gasto en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa. Por ello, obtuvo como resultados al relacionar las dimensiones de las variables: Gasto en los Programas Presupuestales con la variable Gestión Administrativa, se observó que la relación que se tiene es positiva en ambas variables.

**1.2.3** Y en tercer lugar, se hará referencia a los **antecedentes locales**, por lo que se hace referencia a los siguientes trabajos de investigación:

- Edwin José Araujo Valentín (2017) en su tesis “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017” (17), señala que es un estudio básico y que la mala Gestión de los procesos administrativos de la institución, genera una deficiente atención a sus usuarios, y a su vez provoca deficiencias en la gestión interna el cual afectará el desempeño laboral de los resultados financieros y económicos de la organización, para el cual desarrolló como objetivo general: Determinar el nivel del proceso administrativo del INEN, elaboró el método descriptivo – no experimental porque al analizar y describir manipuló la variables, utilizó una población y muestra de 110 trabajadores, obteniendo como resultados que a pesar de que con cierta medida ejecutan adecuadamente los pasos del proceso administrativo, siguen existiendo errores en cada área de la institución.

Llegó a la conclusión que el 52.7% señalan que el proceso administrativo es un nivel insuficiente, el 26.4% señala que están en un nivel eficaz y el 20.9% informan que existe un proceso administrativo de nivel ineficaz, finalmente señaló que el nivel de proceso administrativo del INEN es insuficiente.

- Garay Yachi, Eloy y Torres Hinostroza Elizabeth Heydi (2014) en su tesis “Manual de Procedimientos Administrativos para optimizar las actividades del área de logística de la Corte Superior de Justicia Junín”(18), señala que en la investigación no aplican adecuadamente el control interno en los procesos administrativos y ello puede acarrear consecuencias graves de insatisfacción de las necesidades de la población e institución, por ello para facilitar la ejecución del control interno de la institución se desarrollaron un Manual de Procedimientos Administrativos el cual constituirá un instrumento de gestión que facilite la ejecución del control interno. Por el cual detalla en su objetivo general: Demostrar que el diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos basado en los procesos técnicos de abastecimiento contribuye a optimizar las actividades y el Control Interno del Área de Logística, utilizando el diseño de investigación descriptivo y explicativo, así mismo usaron el instrumento la encuesta, tomando una población de 112 y una muestra de 30 profesionales, obteniendo como resultado la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos para el área de logística.

Finalmente concluyeron en que evidentemente el Manual de Procedimientos Administrativos, facilita la obtención de información verás de los procesos logísticos, concretando eficiencia en la gestión administrativa en beneficio de las usuarios y administrativos de la Corte Superior de Justicia de Junín.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **ADMINISTRACIÓN**

Sergio Hernández y Rodríguez (9), señala que la administración es la ciencia compuesta de técnicas, prácticas y principios, donde la aplicación en los

recursos humanos permitirá definir sistemas racionales de esfuerzo común, por medio de las cuales se alcancen objetivos comunes que personalmente no se pueden lograr en las instituciones y la sociedad.

Asimismo, la administración es coordinar los recursos humanos y recursos materiales, que se complementan para lograr los objetivos organizados, lo que se logra a partir de cuatro elementos:

1. Dirección hacia objetivos.
2. Por medio de gente.
3. Mediante técnicas
4. Dentro de una organización.

Richard L. Daft y Dorothy Marcic (10), señalan que la administración es alcanzar las metas de las organizaciones de forma eficiente y eficaz a partir de la planeación, organización, dirección y control de los recursos institucionales.

Hellriegel Jackson Slocum (11), señala que la administración es la toma de decisión que guía a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control.

El sitio web Definición.De (19), define administración, se refiere a la estructura, funcionamiento y productividad de las instituciones. El término proviene del latín ad-ministrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”).

Gallardo Gallardo (20), señala que el término administración hace referencia a los pasos a seguir para realizar las cosas, con eficacia y eficiencia, mediante el recurso humano y trabajo junto con ellos.

## **EFICIENCIA Y EFICACIA**

Robbins y Cenzo (21), señalan en el libro Fundamentos de la Administración, conceptos esenciales y Aplicaciones, define:

**Eficiencia:** Es hacer correctamente las cosas; el cual se refiere a la relación que existe entre insumos y productos. Por el cual se busca disminuir el costo de los recursos.

**Eficacia:** Es hacer correctamente las cosas para alcanzar los objetivos.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Richard L. Daft y Dorothy Marcic (10), señalan que el proceso administrativo es alcanzar las metas de las organizaciones de forma eficiente y eficaz a partir de la planeación, organización, dirección y control de los recursos institucionales.

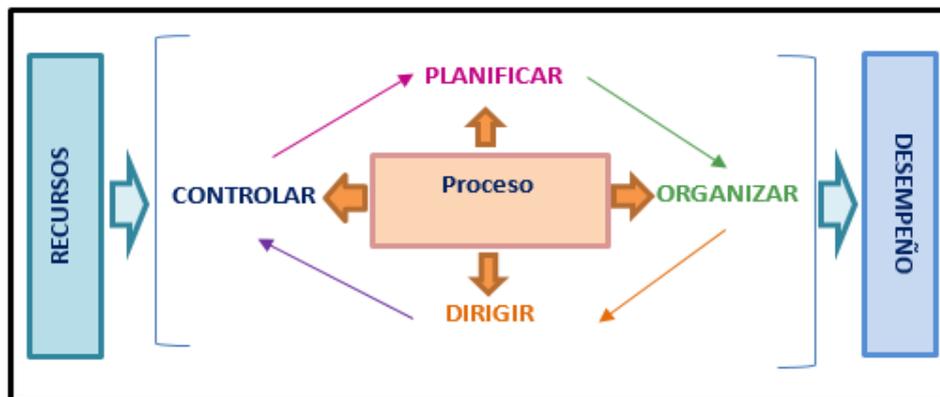
Slocum y Slocum (11), señalan que el proceso administrativo, es cuando todo gerente sea capaz de desempeñar las cuatro funciones básicas administrativas, como son: la planeación, la organización, la dirección y el control. Sin embargo, se dice que la cantidad de tiempo que dedique un gerente a cada función dependerá del nivel de un puesto determinado el cual ocupa.

Sergio Hernández y Rodríguez (9), señala que el proceso administrativo es la herramienta básica de un administrador profesional, el cual le permite entender la operatividad de una institución (organización). El cual servirá para diseñar, conceptualizar, manejar, mejorar, etc. Asimismo, brinda el diseño del trabajo consistente para organizar una institución y facilitar la dirección y control.

El proceso administrativo es un sistema de objetivos definidos, que funcionan interrelacionando los insumos, procesos y productos (resultados), que se “autorregulan” que se evalúan continuamente el funcionamiento, por intermedio de sus procesos de control.

Los elementos del proceso administrativo requieren comprenderse en su totalidad. En su apariencia de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar, por ello, el profesional administrador deberá manipular estos términos de forma objetiva en la aplicación de la institución que administre, como se muestra en el Gráfico N° 1.1:

**Gráfico N° 1.1**  
**Procesos Administrativos**



Fuente: Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad

- 1. Planeación:** Es proyectar la acción, por el cual se estudia los datos del pasado de la institución, y de su entorno, el cual permitirá organizar, dirigir y medir el desempeño institucional y el de sus trabajadores, a través del control que compara lo planeado con lo relacionado.

La planeación describe objetivos, políticas, normas, procedimientos, programas y presupuestos. Que contesten a la pregunta ¿Qué y cómo se va hacer?

Munch Galindo (22), señala en su libro Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas, que la mayor parte del éxito administrativo de una institución depende determinar exacto los resultados que se pronostican alcanzar, por tanto, se analiza el entorno para resolver futuros escenarios como las oportunidades y los riesgos, los recursos y las alternativas que se deseen para alcanzar los resultados. Todas las

tareas se realizan mediante la planeación, en la que no sólo se trata de predecir el camino que habremos de alcanzar debe de anticiparse hacia un futuro, minimizar riesgos y mejorar las condiciones futuras de la institución. Por ello la planeación es una operación clave para cualquier institución en la que se aplican los principios de factibilidad, objetividad, cuantificación, flexibilidad, unidad y cambio de estrategias es imprescindible para planear correctamente las actividades de la institución.

Conforme al nivel de jerarquía que se abarque en la institución y con el determinado periodo el tiempo que se comprenda, la planeación puede ser:

**a) Estratégica:** Es realizada por los altos gerentes, para estipular las direcciones y los planes globales de la institución, muchas veces son a mediano y largo plazo, el mismo que abarca a toda la institución.

- **La planeación estratégica** contiene una serie de pasos que se transcriben en el plan estratégico.

Éstos se determinan por la alta gerencia y sirven como base para elaborar los planes tácticos y operacionales.

- **Elementos del Plan Estratégico:**

- **Filosofía:** Conjunto de prácticas, valores, objetivos, políticas y creencias que es el sentido de la institución y representa el compromiso de la institución ante la población. Es necesario, por el cual le dan sentido y un fin a los actos futuros de la institución.
- **Credo:** Conjunto de acciones, actitudes o creencias y valores que está dirigido a la conducta de la institución.

- **Valores:** Guías de principios o conducta que dirigen la conducta de las personas en la institución. Los valores se deben compartir o practicar por todos los integrantes de la institución.
- **Compromiso:** Es la responsabilidad institucional ante la población.
- **Visión:** Es un enunciado el cual describe el acto deseado en un futuro. Así mismo planifica la dirección y diseña el futuro de la institución estimulando los actos concretos en el presente.
- **Misión:** Son los actos actuales del propósito de la institución y la descripción de las actividades que realice la institución.
- **Objetivos Estratégicos:** Son los resultados concretos que se alcanzan, miden y cuantifican en un tiempo determinado, para lograr la misión.
- **Políticas Estratégicas:** Son los lineamientos generales que deben fijarse en la toma de decisiones; son guías y/o manuales para guiar la acción de la institución.
- **Estrategias:** Son acciones que guían a la dirección y la utilización de los recursos para alcanzar los objetivos de la institución.
- **Programa:** Son los actos, responsabilidad y tiempo necesario para aplicar las estrategias planteadas.

**b) Táctica:** son responsables los jefes de cada área, con la finalidad de alcanzar el plan estratégico; se refiere a un sector específico de la institución, el cual puede ser a corto y a mediano plazo.

**c) Operacional:** Es a corto plazo, dependiente de la planeación táctica, realizada operacionalmente en niveles de secciones u operaciones.

- 2. Organización:** Es accionar técnica y administrativamente para separar las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquías conforme a una responsabilidad delegada a cada profesional, detallada y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos. Así como relacionar la comunicación formal entre las áreas institucionales. Por el cual contesta a la pregunta ¿Quién lo debe hacer? ¿De qué es responsable?

Munch Galindo (22), señala en su libro Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas, que desde siempre las personas han estado consientes en que obtener de la eficacia sólo es real si se ordena y coordina racionalmente todos los recursos que forman parte de la población. Si se tiene establecido “lo que se quiere hacer”, es decir, que se tienen los objetivos definidos en la etapa de planeación, es necesario que se determine el “cómo hacerlo”, para medir los logros que se desean alcanzar en la institución.

En esta etapa se propone que la estructura el cual permite una excelente organización de los recursos y actividades para lograr las metas plasmadas en la planeación institucional. Por medio de la organización se determina las funciones y responsabilidades, así como establecer los métodos para la simplificar el trabajo. Al organizar se debe utilizar los siguientes principios de: objetivizar, especializar, jerarquizar, igualdad de autoridad y responsabilidades, unidad de mando, difusión, tramo de control, coordinar y continuar.

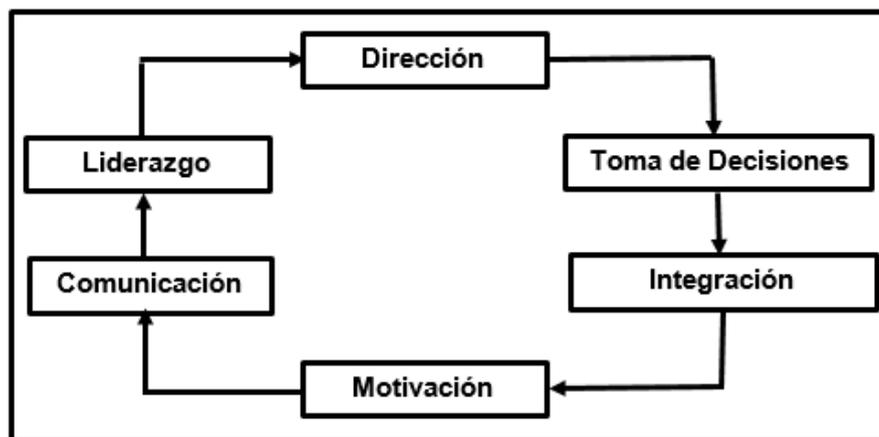
Las técnicas organizacionales, son instrumentos necesarios para llevar a cabo una institución eficiente, es indispensable que en medio del proceso de la organización aplicar las necesidades de cada área institucional. Por ello se detallan las primordiales técnicas de la organización:

- **Organigramas:** Son contemplan en gráficos conforme al sistema institucional, que demuestran la interrelación, función, nivel jerárquico, obligación y la autoridad en cada área de la institución.
  - **Manuales:** Es documento que detalla en su contenido en la secuencia sistemática y ordenada de la información acerca de la organización de la institución.
  - **Diagramas de procedimientos o de flujo:** Es conocido como flujograma, que se representan en gráficos que señalan la secuencia de los pasos a seguir en un procedimiento. En los diagramas de flujo se usan los símbolos.
- 3. Integración:** Es el acto de involucrar a los profesionales y técnicos de la institución a los objetivos, misión y valores para garantizar la identidad institucional. El cual contesta a la pregunta ¿Quién lo debe hacer? y ¿De qué es responsable?
- 4. Dirección:** Es el acto de conducir la institución y a los trabajadores hacia el cumplimiento de las metas establecidas en las estrategias, si se cuenta con un líder adecuado y el sistema de comunicación y motivación requerida por la institución se obtendrá un eficiente nivel de desempeño.

Munch Galindo (22), señala en su libro Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas, que es factible que todas las etapas del proceso administrativo son importantes para lograr exitosamente los objetivos planteados, y es como dirigiendo todo lo planificado, se ejecuta todos los procesos de la administración, por ello en muchas situaciones confunden la conceptualización de la administración y dirección. Así, en inglés se utiliza el término “managment” se dirige a la dirección o a la administración. Se precisa que cuando se dirige se aplica todas las fases del proceso administrativo, y el éxito de cualquier institución se realiza en gran parte a una dirección acertada.

La dirección engloba una lista de elementos como la toma de decisión, la comunicación, la motivación y el liderazgo. En la toma de decisión se selecciona una alternativa óptima que logrará los objetivos planteados; y por intermedio de la comunicación se transmite y recepciona la información primordial para poner en marcha la decisión, los planes y las actividades; con la motivación se define el comportamiento, actitudes y conductas de los profesionales y conforme a los objetivos de la institución se logrará eficientemente; y por último, el liderazgo se usa para transmitir influencia, guía o dirección a un grupo de individuos; a esto incluyendo el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando.

**Gráfico N° 1.2**  
**Proceso de Dirección**



Fuente: Fundamentos de la Administración

5. **Control:** Es el acto de la técnica administrativa, el cual evalúa la información obtenida en una organización conforme a la planificación y a la lista de medición (indicadores o estándares), para determinar la posición de desempeño y acción correcta correspondiente a la institución. Munch Galindo (22), señala en su libro Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas, que el control está definitivamente ligado a la planeación, el control es un proceso del procedimiento administrativo, por el cual se evalúa el resultado obtenido en similitud con lo planificado, con la finalidad de modificar las desviaciones y mejorar constantemente.

De hecho, el control sirve como medio de retroinformación que reinicia el proceso. Todos los instrumentos de la planeación son técnicas del control; desde el momento en que se plantea un objetivo (si éste está correctamente conceptualizado) se establece un control al objetivo que está planificado. Por tanto, un control adecuado depende de la planificación eficiente y viceversa.

El control cuenta con etapas de: establecer estándares, medir resultados, corregir y retroalimentar, así como los principios de excepción, función control, desviación, oportunidad, equilibrio y de los objetivos.

Lo ideal, es conocer cómo se debe elegir y utilizar las estructuras, las técnicas y los tipos de control que constituyan la máxima satisfacción de los individuos, de los profesionales y técnicos, de la sociedad, del entorno y de los accionistas, para cumplir la misión de la institución.

Se presenta tres métodos de control de la administración:

- a) Grid o excelencia empresarial:** (o Modelo de Blake y Mouton), cuenta con un exitoso instrumento para valorar los resultados de las áreas funcionales de la institución. Blake y Mouton definen al modelo de excelencia empresarial grid como “un diseño planeado de conceptos y estrategias, de tácticas y técnicas para transformar una institución de la situación actual hacia la eficiencia.
  
- b) Auditoria Administrativa:** En toda institución es necesario supervisar el trabajo correcto de las funciones, para corroborar si efectivamente se cumple con actividades establecidas y los principios de la institución para corregir fallas, errores, o ineficiencias o irregularidad. Mediante el auditor administrativo se establecen métodos de control el cual permite evaluar el cumplimiento de las normativas y reglamentos adoptados en la institución con la finalidad

de alcanzar la eficiencia en las áreas y en consecuencia el logro de los objetivos.

**c) Análisis Factorial:** En esta metodología se evalúa los siguientes factores:

1. **Ambiente**, todo lo que nos rodea extremadamente que actúan sobre la actuación de la institución.
2. **Política y Dirección (administración general)**, está orientado y manejado por la institución, dirigiendo y vigilando las actividades.
3. **Productos y proceso**, es la seleccionar y diseñar los servicios que se brindarán y los métodos que se usarán en el proceso del servicio.
4. **Financiamiento**, es el manejo financiero, monetario y crédito.
5. **Medios de producción**, son los inmuebles, maquinaria, equipos, herramientas e instalaciones del servicio.
6. **Fuerzas de trabajo**, es el individuo que labora en la institución.
7. **Suministros**, son los materiales, insumos y servicios.
8. **Actividad productora**, es el proceso de transformar las materias en servicios para ser utilizados.
9. **Mercadeo**, es orientar y manejar el servicio, respecto a la distribución del servicio.

## **NIVELES Y ROLES GERENCIALES**

Gareth R. y Jennifer M.(23), señala que la problemática que enfrentan los jefes son de alta diversidad. Porque siempre abarcan muchas problemáticas de forma simultánea o fragmentación, es a diario que siempre tengan que tomar decisiones inmediatas, y muchos se apoyan en su intuición y experiencia que tienen en su profesionalismo, desempeñando su cargo con la mejor de sus capacidades.

Los gerentes deben ser personas que se hacen responsables de las actividades del personal que tienen a su cargo. A diferencia del personal, su responsabilidad es supervisar las actividades de otras personas a su cargo.

Existen diferentes tipos de gerentes como:



Fernández (24), en su libro Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinario, señala que cada tipo de jefe tiene diferentes responsabilidades, si bien se relacionan todos desean alcanzar las metas de la institución. Además, los jefes de primera línea dependen de los mandos intermedios; quienes a su vez, dependen de la alta dirección, como señala en el Gráfico N° 1.3.

**Alta Dirección:** son los máximos representantes de la institución (presidente ejecutivo o consejero delegado, vicepresidentes y directores generales). El principal objetivo es tener un equipo consecuente. Por el cual está centrado en aspectos a largo plazo (superveniencia y crecimiento) y la actividad principal es: fijar el rumbo de la institución, formular objetivos, moldear la cultura, controlar uso de recursos y vigilar el desempeño de los recursos humanos.

**Mandos Intermedios:** (o Gerentes Tácticos) se encargan de administrar el funcionamiento de los distintos departamentos. Se encargan de mediar entre la alta dirección y el nivel operativo. Están preocupados por establecer una buena relación con los trabajadores y personas, fomentan siempre el trabajar en equipo y resuelven conflictos. Actualmente, se cobra mayor importancia a este mando por lo mismo que las instituciones definen el trabajo conforme a los objetivos.

**Nivel Operativo:** (gerente de primera línea, supervisores o jefes de sección) aplican los procedimientos y las reglas para lograr un servicio eficiente, proporcionando enseñanza técnica y supervisando a sus trabajadores. Por ello son muy importantes para el mantenimiento, la innovación y el desempeño para lograr eficientemente la calidad.

## **PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

Sergio Hernández y Rodríguez (25), señala que la productividad es el resultado de utilizar correctamente los recursos, proporcionalmente relacionados a los productos y servicios generados; las instituciones para generar utilizan recursos materiales, económicos y técnicos, aparejadamente a los sistemas diversos de producción generados por las instituciones. Para buscar la competitividad, se requieren manejar mejor los recursos (insumos), por lo que el profesional debe conocer y saber medir la productividad, ello le permitirá, medir la rentabilidad financiera de la institución, lograr dicha competitividad que no es otra cosa que la capacidad de la institución para competir en un mercado concurrido, exigente de calidad de servicio.

La productividad se halla relacionando el producto obtenido y los recursos e insumos utilizados, y se calcula de la siguiente forma:

### Gráfico N° 1.4

#### Fórmula de Productividad

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumos}}$$

**Fuente:** Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad

En base a esta fórmula, la productividad se mide comparando los recursos utilizados con el producto obtenido.

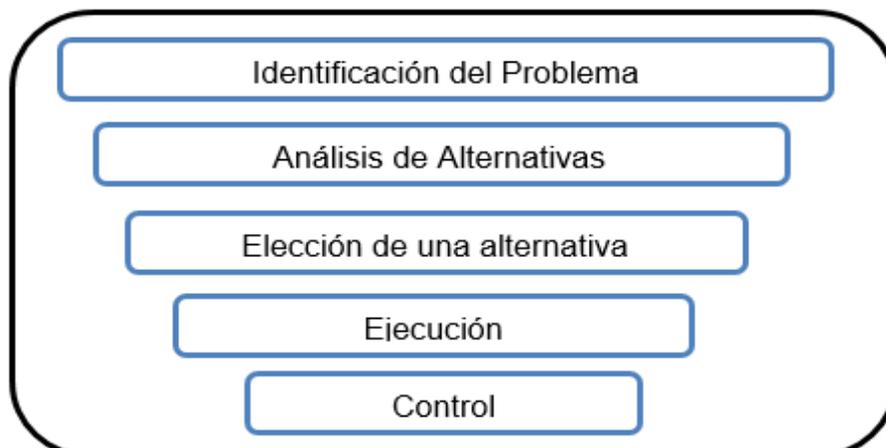
### TOMA DE DECISIÓN

Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, en su libro *Sistemas Administrativos, estructuras y procesos*, señala que la toma de decisión está presente en toda la jornada del gerente. Recabando información para el acto diario, analizando opciones de las respuestas a los problemas, ejecutando actos decisorios, controlando el desenvolvimiento del proceso utilizado, la jefatura está involucrado en uno o todos los procesos de la toma de decisión. En la Gestión de una jefatura, no se puede controlar las actividades que no estén relacionadas con el proceso de toma de decisión.

El proceso decisorio se divide en las siguientes etapas:

### Gráfico N° 1.5

#### Etapas decisorias



**Fuente:** *Sistemas Administrativos, Estructuras y Procesos*

- a) Identificación del problema:** es aquella etapa, donde el decisor está informado de las variables sobresalientes principalmente de las que definen la gestión de su trabajo, así como las que influyen en su desempeño y el de la institución. Así, por ejemplo, un gerente comercial primero controla las variables económicas y financieras de su institución, luego analiza la de los competidores. Y cuando las variables se comienzan a desviar conforme a lo planificado, se encuentran en un problema que necesita la toma de decisión del gerente. En ese momento toma importancia al problema y encuentra límites para evitar el tratamiento de los problemas que no son tales.
- b) Análisis de alternativas:** en esta etapa es totalmente creativa. Se debe identificar o generar alternativas posibles de la solución al problema. Así mismo recomendar que para lograr una decisión eficiente, se debe fomentar la discrepancia entre los trabajadores. Con esto se consigue neutralizar la resistencia que provoca toda toma de decisión. Siendo, fuente de alternativas y soluciones (nuevas creativas). La pronunciación debe ser honesta, sin ser complacientes y asentar demasiado el análisis del problema.
- c) Elección de una alternativa:** es necesario, para avanzar el proceso, se debe elegir una alternativa preparada. Porque hasta el momento se pudiera regresar a las etapas anteriores sin mayor problemática, si en caso se advirtiera que se ha definido mal el problema o si es necesario analizar otra alternativa adicional. El criterio de la elección será en función a los objetivos de la institución, con la condición de medirla con la escala de valores establecidas por la institución al momento de elegir una. La técnica que se utilizará en la elección de los valores servirán de soporte a la decisión, influyendo en la alternativa elegida.

Se listan los diferentes métodos para la elegir una alternativa:

- El valor actual neto, por este se desprenden flujos de fondos futuros de proyectos alternos.
- El análisis de sensibilidad, que permite cambiar una variable de los escenarios probables para considerar el efecto en los resultados.
- La simulación Monte Carlo, que considera los resultados de las variables relevantes y combinaciones posibles de los escenarios.
- El punto de equilibrio, que muestra que los ingresos igualen a los egresos en el nivel de ventas al que se debe llegar.
- El árbol de decisión, que presenta alternativas, estados de naturaleza y resultados de cada combinación de forma secuencial en un proceso decisorio.
- El valor esperado, en muchas repeticiones de un evento se puede calcular el valor que se puede esperar.
- La regla del producto marginal y fijación de precios o cierre de la institución para el cierre de determinación de alternativas.
- Programación lineal, es la realización de una función determinada, con el que se puede calcular la mezcla óptima de recursos escasos.

**d) Ejecución:** la decisión efectiva siempre implica una determinación que encamina a solucionar los conflictos que originan los procesos decisorios. Y si se refiere a organizaciones empresariales debe ser claro su aporte a los resultados y a la rentabilidad de la organización. El proceso decisorio debe concretar la acción que debe realizar cada participante, así como identificar quiénes deben ser informados de la decisión. También es necesario evaluar la capacidad para realizar la acción encomendada para la clara identificación del responsable. Junto con la tarea solicitada se debe informar a la autoridad de la decisión requiera para ser realizada. Todos los que tomen la decisión deben estar involucrados al tema, para evitar resistencias en su aplicación.

- e) Control:** el control está presente cada vez que se defina el problema; se evalúan los resultados hipotéticos de cada solución al problema, y también se busca soluciones alternas posibles y los correspondientes riesgos e incertidumbre; se identifica al responsable de la problemática, se precisa la acción a llevar a cabo con la alternativa aprobada para poner en marcha la decisión

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

**P1:** ¿Qué relación existe entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

**P2:** ¿Qué relación existe entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

**P3:** ¿Qué relación existe entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

**P4:** ¿Qué relación existe entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

**P5:** ¿Qué relación existe entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente tesis “proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, permitió conducir un eficiente proceso administrativo para una adecuada toma de decisión en los servicios de salud de la Unidad Territorial Junín del SaludPol.

### **1.5.1 Justificación teórica**

Tiene valor teórico porque se validó por autores y se demostró las teorías de cada variable relacionados al proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol, estando detallado científicamente con fundamentos teóricos.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Por su valor práctico, buscó resolver el problema que abarca en el proceso administrativo y la productividad en los servicios de salud de la Unidad Territorial Junín del SaludPol.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Por su valor metodológico, se elaboraron instrumentos, para la recolección de datos, siendo sometido al juicio de expertos para su validez y confiabilidad. Siendo el primer estudio realizado en esta institución sirviendo como base para estudios posteriores y/o similares.

#### **1.5.4 Justificación social**

Es relevante socialmente; porque permitió analizar los procesos administrativos y toma de decisión, así mismo ayudó a identificar los factores causales, disconformidades que afectan a los profesionales en los procesos administrativos y la toma de decisión para la prestación de servicios de salud.

#### **1.5.5 Relevancia**

En cuanto a la relevancia; permitió tener un panorama claro, para desarrollar medidas e intervenciones correctivas ante los problemas detectados en a los procesos administrativos y la toma de decisión.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### **1.6.2 Hipótesis Específicos**

**HE1:** Existe relación significativa entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del

Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

**HE2:** Existe relación significativa entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

**HE3:** Existe relación significativa entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

**HE4:** Existe relación significativa entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

**HE5:** Existe relación significativa entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

**OE 1:** Determinar la relación que existe entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial

Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**OE 2:** Determinar la relación que existe entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**OE 3:** Determinar la relación que existe entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**OE 4:** Determinar la relación que existe entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**OE 5:** Determinar la relación que existe entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

En la ejecución del presente trabajo de investigación se emplea como método general al estudio científico, según Carrasco (26), define el método científico como un sistema de técnicas, procedimientos, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación.

Así mismo se emplea el método descriptivo simple, según Landeau (27), define el método descriptivo como describir los hechos como son observados para recoger, organizar, presentar, analizar y generalizar los resultados de las observaciones.

Por otro lado; según Huamancaja (28), señala que el método científico, es el procedimiento con intenciones, lógica, sistemática y objetivo que se realiza para llevar a cabo la investigación científica. Se desarrolla a través de la percepción de la realidad, del hecho o el fenómeno, a través de pasos a seguir determinados, busca explicar de una manera lógica el estudio y fenómeno, finalmente prueba su validez, para comprobar la interpretación de las variables.

Por otro lado; se utilizó el método estadístico, Este método según Hernández, Fernández y Baptista (29), “Es la secuencia de los procedimientos para manejar los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación. Este manejo de los datos tiene como finalidad comprobar en parte la realidad, verificar y deducir la hipótesis general de la investigación. Las características que se usaron en los procedimientos son métodos estadísticos propios del diseño de la investigación, comprobando la consecuencia en cuestión. En tanto el método estadístico cuenta con las siguientes etapas: recolección (medición), recuento (cómputo), presentación, síntesis y análisis”

Este método científico, nos permitió describir la percepción del proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

## **2.1 Diseño de investigación**

Señala Landeau (27), que el diseño es una estructura esquematizada que adopta el investigador para controlar y relacionar las variables de estudios.

Según el análisis realizado en el presente trabajo de investigación se aplica el diseño correlacional, donde señala Huamancaja (28), consiste en determinar la relación entre dos variables que existen en un contexto definido. En este caso se trata de una relación de asociación o de una covarianza entre las variables investigadas.

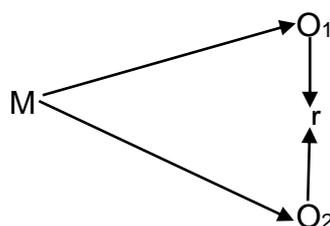
Señala Hernández, Fernández y Baptista (29), que en muchas ocasiones se da el caso de que dos variables puedan estar aparentemente relacionadas, pero en la realidad no se da esa manera, y esto lo conocen en el ámbito de la investigación como correlación espuria (falsa).

Asimismo, este diseño se basa en una muestra de estudio, por ello se investigan dos variables tratando de establecer relaciones entre ellos; es decir, se observa la presencia o ausencia de las variables que desea

estudiar y relacionar, luego las relaciona por medio de la técnica estadística en análisis de correlación.

Abanto (30), según el análisis realizado en el presente trabajo de investigación se aplica el diseño correlacional, visto que se examinó la asociación o relación de las variables de: proceso administrativo y la toma de decisiones.

Esquema:



Donde:

**M** = Profesionales que laboran en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**O1** = Proceso Administrativo

**O2** = Toma de decisión

**r** = Relación entre las variables de estudio

Carrasco (26), define que el investigador analiza y estudia la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), así como los diseños correlacionales que permiten conocer su nivel de influencia o ausencia de las variables, por el cual buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

## 2.2 Variables, operacionalización

Señala Hernández; Fernández y Baptista (29), que la operacionalización se fundamenta en la “definición conceptual y operacional de la variable”, detallando las variables que se utilizan para la siguiente investigación:

- **Variable 1: Proceso Administrativo**

Las dimensiones de acuerdo a Sergio Hernández y Rodríguez (9), son:

**Dimensiones:**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

- **Variable 2: Toma de decisión**

Las dimensiones de acuerdo a Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, en su libro *Sistemas Administrativos, estructuras y procesos*, son:

**Dimensiones:**

- Identificación del Problema
- Análisis de alternativas
- Elección de una alternativa
- Ejecución
- Control

**Tabla N° 2.1**

**Operacionalización de variable 1: Proceso Administrativo**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
<b>Proceso Administrativo</b>	<p><b>Proceso Administrativo:</b> es la herramienta básica de un administrador profesional, el cual le permite entender la operatividad de una institución (organización).</p> <p>Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. Asimismo, da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control.</p> <p><b>Fuente:</b> Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad<sup>9</sup></p>	<p>Es la acción, funcionamiento, estructura y rendimiento utilizando la planeación, organización, dirección y control, para lograr los objetivos de las organizaciones.</p>	Planificación	Nivel de eficiencia de la planificación	<p>Escala Ordinal Si Cumple =1 No Cumple=2</p>
			Organización	Nivel de eficiencia de la organización	
			Dirección	Nivel de eficiencia de la dirección	
			Control	Nivel de eficiencia del control	

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla N° 2.2**  
**Operacionalización de variable 2: Toma de decisión**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Toma de decisión	<p><b>Toma de decisión:</b> Es el proceso decisorio que está presente en gran parte de jornada del gerente. Tomando información para su actuación cotidiana, analizando opciones de solución a sus problemas o nuevos negocios, ejecutando sus decisiones, controlando el desenvolvimiento de los procesos en marcha, el gerente está involucrado en uno o varios procesos decisorios. En la Gestión de un gerente, es difícil encontrar alguna actividad que no esté relacionada con el proceso decisorio.</p> <p><b>Fuente:</b> Sistemas Administrativos, estructuras y procesos <sup>12</sup></p>	Es el proceso de actuación cotidiana, analizando opciones de solución a los problemas, ejecutando sus decisiones .	Identificación del problema	Nivel de eficiencia de la identificación del problema	Escala Ordinal Si Cumple =1 No Cumple=2
			Análisis de alternativas	Nivel de eficiencia del análisis de alternativas	
			Elección de una alternativa	Nivel de eficiencia de la elección de una alternativa	
			Ejecución	Nivel de eficiencia de la ejecución	
			Control	Nivel de eficiencia del control	

Fuente: Elaboración Propia

### 2.3 Población y muestra

La población objeto de estudio, estará conformada por el total de profesionales de salud y administrativos, que son en total siete (7) profesionales de la institución pública Unidad Territorial Junín del SaludPol, la población el cual está conformado por:

**Tabla N° 2.3**  
**Población de la Unidad Territorial Junín del SaludPol**

<b>Cargo</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cantidad</b>
Coordinador	Médico	01
Médico Auditor	Médico	02
Gestor de la Calidad	Enfermera	01
Asistente Contable	Contador	01
Asistente Administrativo	Administrador	01
Digitador	Informático	01
<b>Total</b>		<b>07</b>

Fuente: Elaboración Propia

Por deberse a un grupo accesible, y ya que es necesario contar con todos los profesionales para la comprobación del objetivo. Se realizará de manera población censal, a la población universal.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Señala Landeau (27) en su Libro Elaboración de Trabajos de Investigación, que los procedimientos sistematizados operativos son técnicas que sirven para solucionar los problemas prácticos.

### 2.4.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Se realiza las técnicas:

- **Técnica:** Encuesta
- **Instrumento:** Cuestionario
- **Utilidad:** Medir la gestión de Proceso Administrativo y la toma de decisión

Para evaluar la variable del Proceso Administrativo se utilizará el cuestionario de Proceso Administrativo, conformado por 19 ítems y distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Para evaluar la variable de la toma de decisión se utilizará el cuestionario de Proceso Administrativo, conformado por 9 ítems y distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Identificación del problema
- Análisis de alternativas
- Elección de una alternativa
- Ejecución
- Control

La valoración se realizará con las alternativas de las siguientes respuestas:

- Si Cumple = 1
- No Cumple = 2

- a) **Para evaluar el proceso administrativo**, se elaboró el cuestionario de proceso administrativo, conformado por 19 ítems, distribuyéndose en las siguientes dimensiones: Planificación (5 Ítems), Organización (4 Ítems), Dirección (5 Ítems) y Control (5 Ítems).

### **Instrumentos de Investigación**

- **Nombre:** Cuestionario de Proceso Administrativo
- **Autor:** Elaborada por la autora de la investigación, teniendo como referencia las dimensiones del libro Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 9.
- **Ámbito de aplicación:** La Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
- **Dimensiones:** planificación, organización, dirección y control.
- **Administración:** El cuestionario se aplicó de manera individual para cada profesional, aproximadamente en total 30 minutos.
- **Aspectos que evalúa:** Procesos Administrativos
- **Valoración de alternativas:** Si Cumple=1, y No Cumple=2.
- **Metas:** Conocer la percepción de los profesionales de la Unidad Territorial Junín del SaludPol, sobre los procesos administrativos. Los resultados permitirán diseñar estrategias para lograr un clima organizacional adecuado, detectando oportunamente las deficiencias encontradas.

- b) **Para evaluar la toma de decisión**, se elaboró el cuestionario de toma de decisión, conformado por 11 ítems, distribuyéndose en las siguientes dimensiones: Identificación del problema (2 Ítems), Análisis de alternativas (2 Ítems), Elección de una alternativa (3 Ítems), Ejecución (2 Ítems) y Control (2).

## Instrumentos de Investigación

- **Nombre:** Cuestionario de Toma de Decisión
- **Autor:** Elaborada por la autora de la investigación, teniendo como referencia las dimensiones del libro Sistemas Administrativos, estructuras y procesos<sup>12</sup>.
- **Ámbito de aplicación:** La Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
- **Dimensiones:** identificación del problema, análisis de alternativas, elección de una alternativa, ejecución y control.
- **Administración:** El cuestionario se aplicó de manera individual para cada profesional, aproximadamente en total 15 minutos.
- **Aspectos que evalúa:** Toma de Decisión.
- **Valoración de alternativas:** Si Cumple=1, y No Cumple=2.
- **Metas:** Conocer la percepción de los profesionales de la Unidad Territorial Junín del SaludPol, sobre los procesos administrativos. Los resultados permitirán diseñar estrategias para lograr un clima organizacional adecuado, detectando oportunamente las deficiencias encontradas.

### 2.4.2 Validez

La presente investigación está relacionada con el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol, por lo tanto, es viable elaborar la presente investigación.

Señala caballero (31), que la validez es pertinente en un instrumento de medición, por lo tanto, se requiere para medir: es la exactitud con que el instrumento se propone medir, es decir es la eficacia del instrumento

que permite la representación, la descripción o pronóstico de los atributos que le interesa al investigador.

La validación de la presente investigación, enjuicia que está adecuada el instrumento y de las definiciones extraídas para las puntuaciones, efectuándose por opinión de juicio de expertos. En el siguiente cuadro se menciona al profesional que emitió su juicio de valoración.

**Tabla N° 2.4**

**Resultado de evaluación del instrumento de investigación según el experto**

<b>Experto</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Decisión del Experto</b>
Luis Alberto Cueva Buendía	Magíster en Administración	Muy alto

**Fuente:** Elaboración Propia – Matriz de validación del instrumento

Dado que el instrumento obtuvo la valoración de muy alto, a opinión del experto se procedió a su aplicación.

### **2.4.3 Confiabilidad**

La presente investigación logró que el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol, tenga mayor precisión en la toma de decisión, la misma que se deberá integrar todas las áreas de la Unidad Territorial Junín del SaludPol para mejorar el proceso administrativo, teniendo la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Señala Hernández, Fernández y Baptista (32), que la confiabilidad, es generar los mismos resultados, con el grado en que su aplicación repetida al mismo objeto o sujeto.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el cuestionario a todos los siete (07) profesionales de la Unidad Territorial Junín del SaludPol.

Según Wikipedia (33), señala que el coeficiente empleado para la confiabilidad, es el coeficiente de confiabilidad de Rho de Spearman. Este coeficiente permite cuantificar la fiabilidad de una escala de medida, estima a la consistencia interna de la prueba realizada.

Se interpreta como el promedio de la correlación entre todos los reactivos que mide la homogeneidad de un test.

**Cuadro N° 2.1**  
**Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

**Fuente:** Rho de Spearman

Se aprecia en el cuadro el coeficiente de correlación de 1 a 0, las mismas que se utilizarán en el capítulo III, para analizar la correlación que existe entre las variables y cada una con la respectiva interpretación.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearon tablas simples, mixtas y diversos gráficos para el análisis descriptivo de las variables, nivel de aceptabilidad y

confiabilidad del estudio. Así mismo; se utilizaron las frecuencias absolutas, frecuencias porcentuales. Y para el análisis estadístico fue necesario la utilización del software SPSS versión 24 (Statistic package social sciences) y el Excel 2016.

También se utilizó el método estadístico para la prueba de hipótesis, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para encontrar el nivel de correlación. Y para la parte inferencial se realizó la contrastación de las hipótesis empleándose la t calculada. El nivel de significancia estadística fue de 0,05, y con un nivel de confianza del 95%.

## 2.6 Aspectos éticos

Siendo el estudio analítico, protege la integridad de las unidades de análisis, sin exponerlos a afecciones psicológicas y físicos a la muestra. Cabe recalcar que los datos serán recolectados con la autorización de los representantes de la institución en estudio.

- **Respeto por las personas:** Cabe recalcar que los datos se recolectaron con el consentimiento escrito de la institución de estudio para la aplicación de las encuestas, proporcionándoles la información necesaria para que puedan comprender y participar voluntariamente, respetando su dignidad, libertad y ejerciendo su derecho de aceptar o negarse a ser parte del estudio.
- **Beneficencia:** El estudio protege la integridad de las unidades de análisis, sin exponerlos a afecciones psicológicas y físicos.
- **Justicia:** No se expuso a riesgos a los trabajadores, ya que la participación es anónima, porque no se revela los nombres del personal, para ello se explicó la finalidad del estudio.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

En este capítulo se plasman los resultados estadísticos obtenidos de las variables proceso administrativo y toma de decisión, cada variable con su respectiva:

- Tabla
- Gráfico
- Interpretación

Así mismo, con sus respectivas dimensiones, medidas en escala ordinal. En seguida también se realizó la verificación de la hipótesis general y de las específicas todo esto obtenido del programa Excel 2016 y el SPSS v. 24.

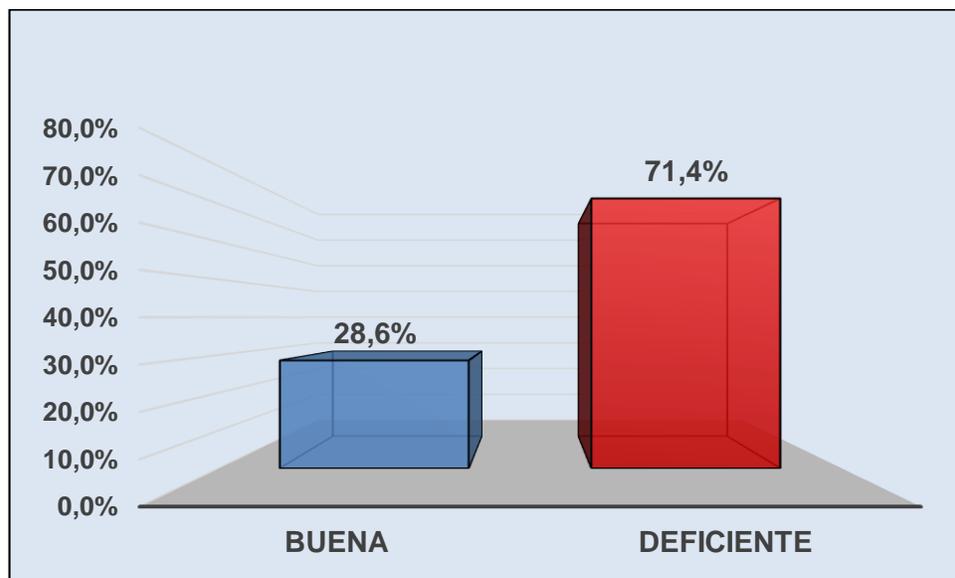
#### **3.1 Resultados descriptivos**

**Tabla N° 3.1: VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO**  
**Resultado de la variable proceso administrativo en la Unidad Territorial**  
**Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del**  
**Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	2	28.6%
Deficiente	5	71.4%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.1**  
**Resultado de la variable proceso administrativo en la Unidad Territorial**  
**Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del**  
**Perú - 2018**



**Fuente:** Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 2 profesionales de salud y administrativos, que representa el 28% de la muestra quienes consideran

bueno el proceso administrativo, mientras 5 profesionales que representa el 71,4% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.2: DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN**

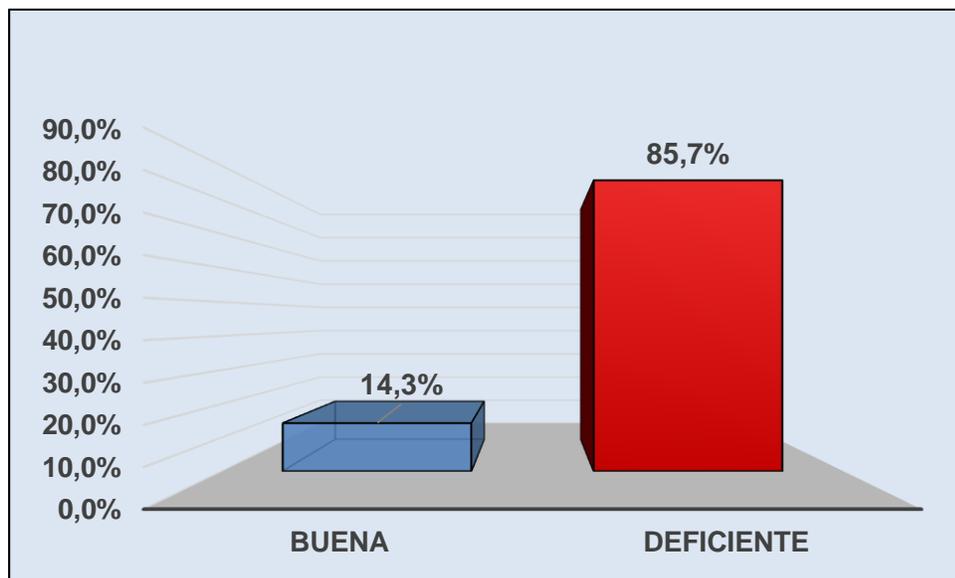
**Resultado de la dimensión planificación en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018**

Nivel	f	%
Buena	1	14.3%
Deficiente	6	85.7%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.2**

**Resultado de la dimensión planificación en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 1 profesional de salud y administrativo, que representa el 14,3% de la muestra considera bueno la

planificación, mientras 6 profesionales que representa el 85,7% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.3: DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN**

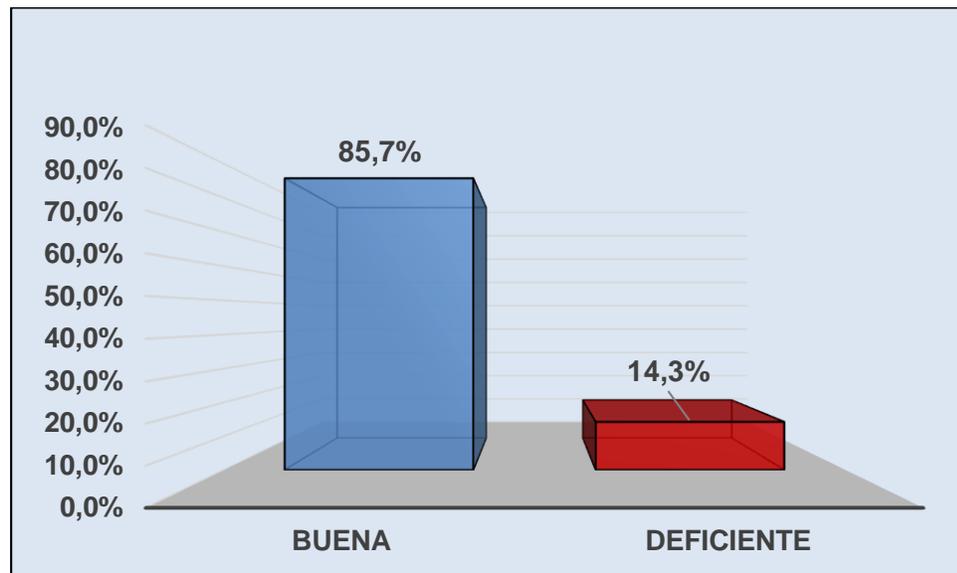
**Resultado de la dimensión organización en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	6	85.7%
Deficiente	1	14.3%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N°3.3**

**Resultado de la dimensión organización en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 6 profesionales de salud y administrativos, que representan el 85,7% de la muestra consideran bueno la

organización, mientras 1 profesional que representa el 14,3% lo considera deficiente.

**Tabla N° 3.4: DIMENSIÓN DIRECCIÓN**

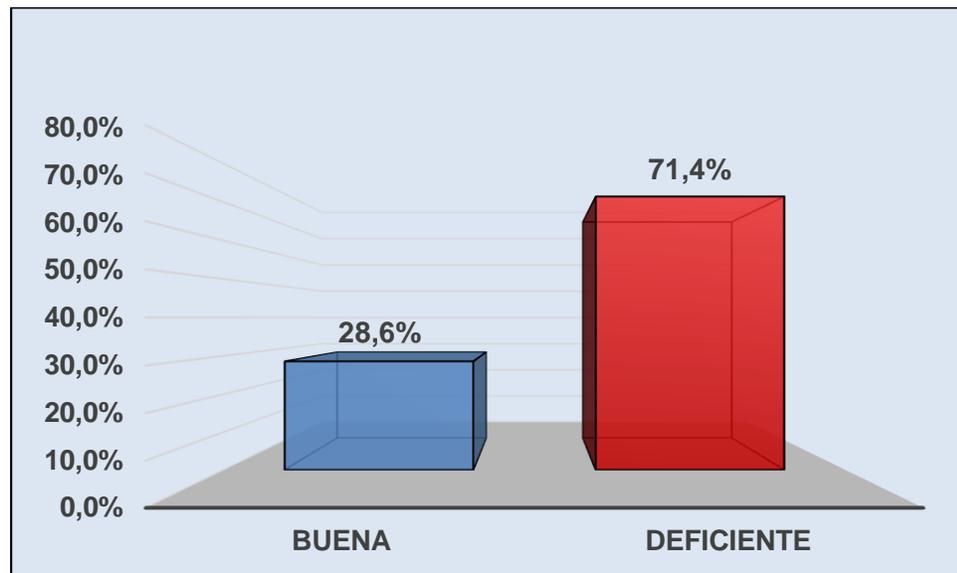
**Resultado de la dimensión Dirección en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	2	28.6%
Deficiente	5	71.4%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.4**

**Resultado de la dimensión Dirección en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 2 profesionales de salud y administrativos, que representan el 28,6% de la muestra consideran bueno la

dirección, mientras 5 profesional que representa el 71,4% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.5: DIMENSIÓN CONTROL**

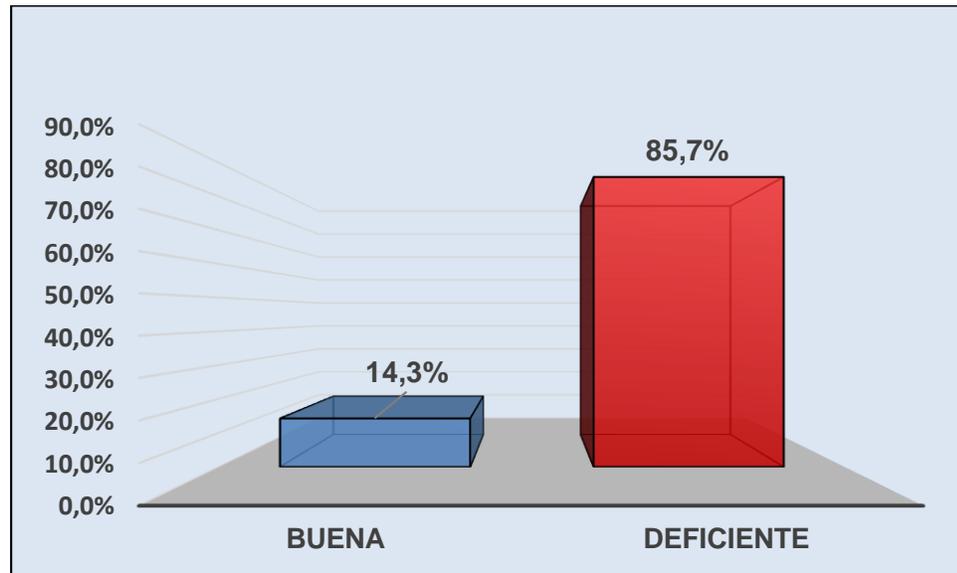
**Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	1	14.3%
Deficiente	6	85.7%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.5**

**Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 1 profesional de salud y administrativo, que representa el 14,3% de la muestra considera bueno el

control, mientras 6 profesionales que representa el 85,7% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.6: VARIABLE TOMA DE DECISIÓN**

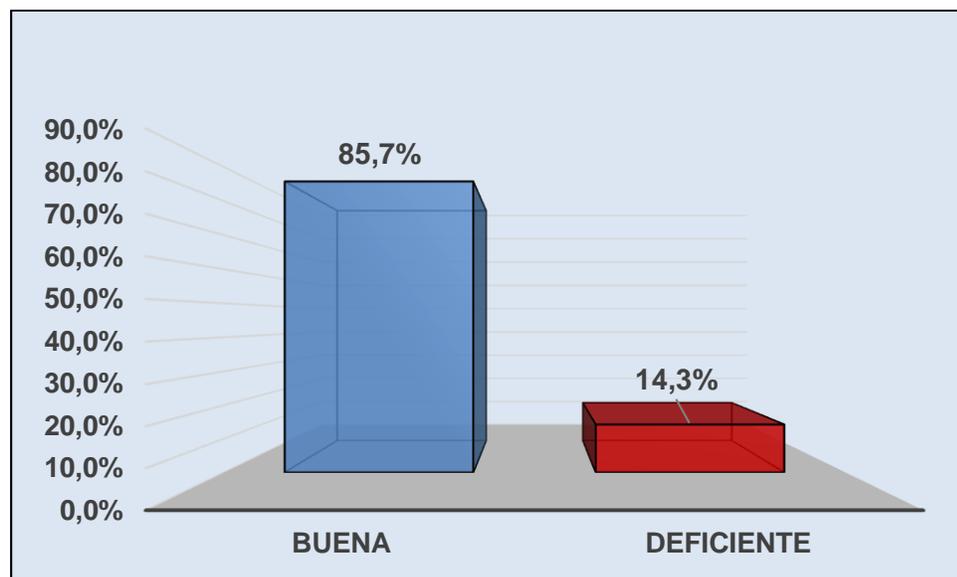
**Resultado de la variable Toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	6	85.7%
Deficiente	1	14.3%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.6**

**Resultado de la variable Toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

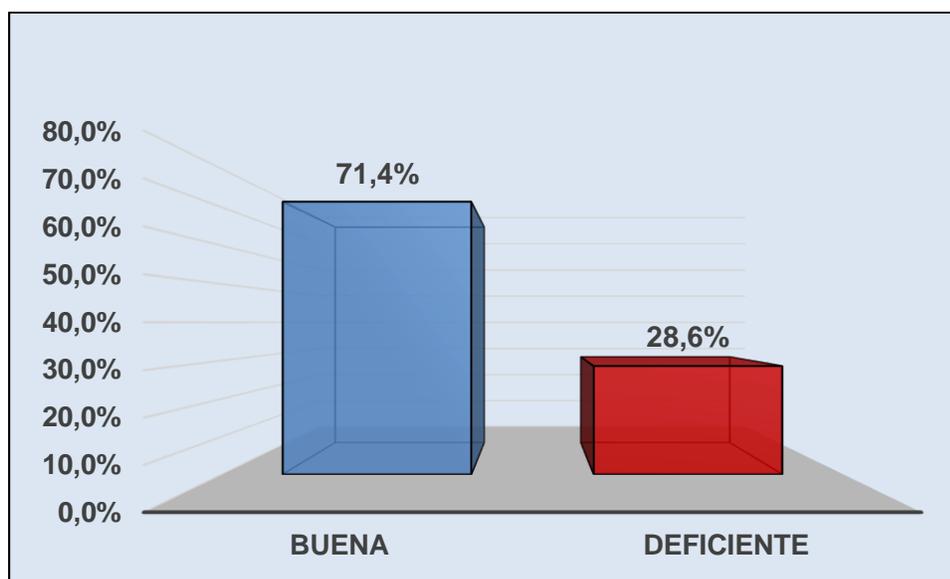
En la tabla y el gráfico podemos observar que 6 profesionales de salud y administrativos, que representan el 85,7% de la muestra consideran bueno la toma de decisión, mientras 1 profesional que representa el 14,3% lo considera deficiente.

**Tabla N° 3.7: DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**  
**Resultado de la dimensión identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	5	71.4%
Deficiente	2	28.6%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.7**  
**Resultado de la dimensión identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 5 profesionales de salud y administrativos, que representa el 71,4% de la muestra consideran bueno la identificación del problema, mientras 2 profesionales que representa el 28,6% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.8: DIMENSIÓN ANÁLISIS DE ALTERNATIVA**

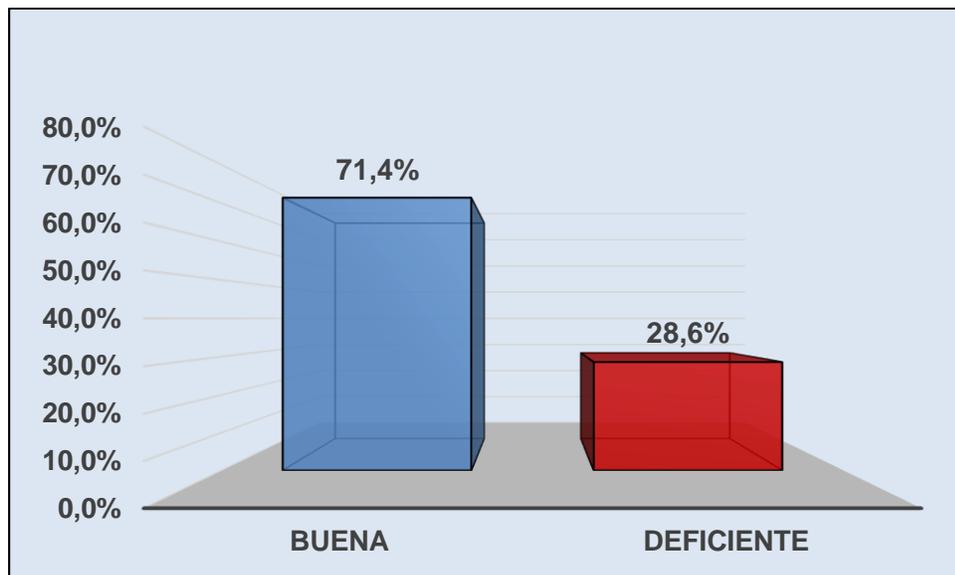
**Resultado de la dimensión análisis de alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	5	71.4%
Deficiente	2	28.6%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.8**

**Resultado de la dimensión análisis de alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

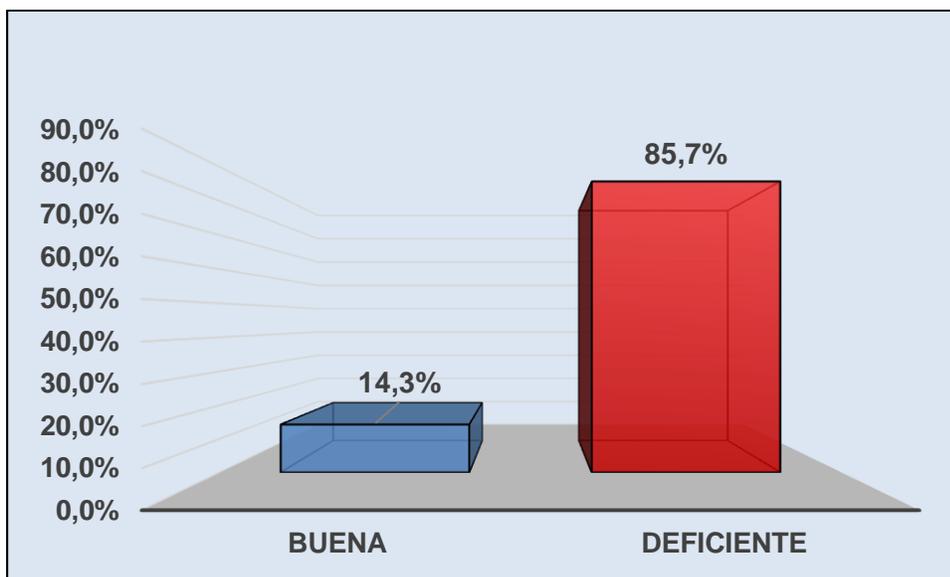
En la tabla y el gráfico podemos observar que 5 profesionales de salud y administrativos, que representa el 71,4% de la muestra consideran bueno el análisis de alternativas, mientras 2 profesionales que representa el 28,6% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.9: DIMENSIÓN ELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA**  
**Resultado de la dimensión elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	1	14.3%
Deficiente	6	85.7%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.9**  
**Resultado de la dimensión elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 1 profesional de salud y administrativo, que representa el 14,3% de la muestra considera bueno el análisis de elección de alternativas, mientras 6 profesionales que representa el 85,7% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.10: DIMENSIÓN EJECUCIÓN**

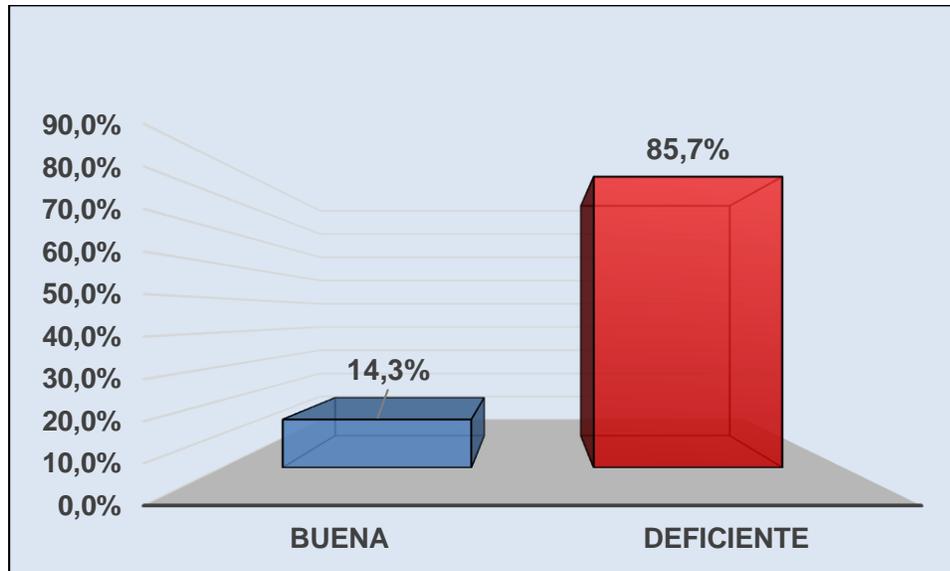
**Resultado de la dimensión ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018**

Nivel	f	%
Buena	1	14.3%
Deficiente	6	85.7%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.10**

**Resultado de la dimensión ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 1 profesional de salud y administrativo, que representa el 14,3% de la muestra considera bueno la ejecución, mientras 6 profesionales que representa el 85,7% lo consideran deficiente.

**Tabla N° 3.11: DIMENSIÓN CONTROL**

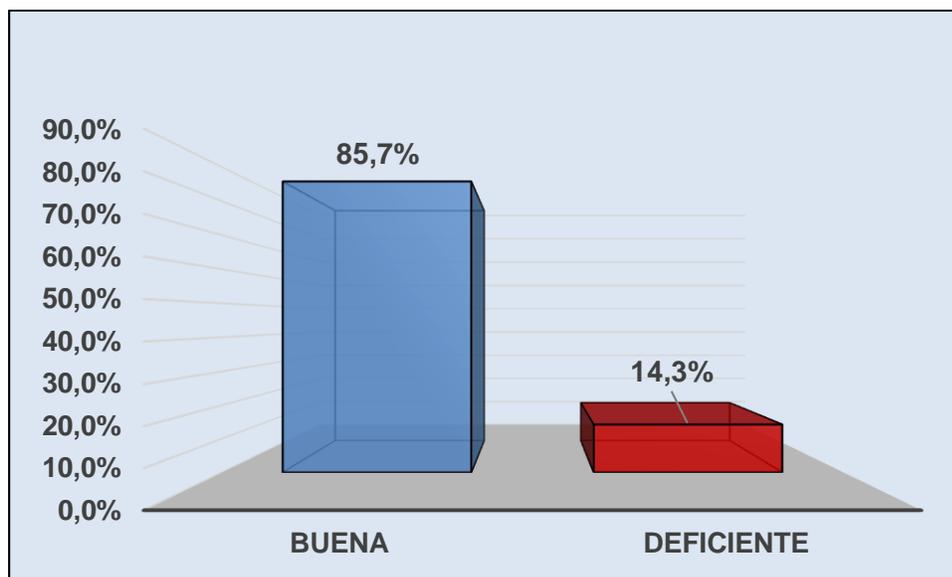
**Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**

Nivel	f	%
Buena	6	85.7%
Deficiente	1	14.3%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Gráfico N° 3.11**

**Resultado de la dimensión control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018**



Fuente: Elaboración Propia con datos del instrumento

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico podemos observar que 6 profesionales de salud y administrativos, que representa el 85,7% de la muestra consideran bueno el control, mientras que 1 profesional que representa el 14,3% lo considera deficiente.

### **3.2 Resultados correlacionales y contrastación de hipótesis**

#### **CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL**

##### **PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO A LA TOMA DE DECISIÓN**

###### **Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable Toma de Decisión de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable Proceso Administrativo asociado a la Toma de Decisión, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

###### **Prueba de Hipótesis**

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable Proceso Administrativo y la Toma de Decisión.

###### **Prueba de hipótesis general**

###### **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

### Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

### Cálculo de estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

#### Correlaciones

		Proceso administrativo	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	,019
		Sig. (bilateral)	,967
		N	7
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,967
		N	7

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.019$ , se tiene correlación muy baja, por lo tanto, no existe relación significativa, pero si existe relación muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad

Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

**a) Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

**b) Estadística de prueba**

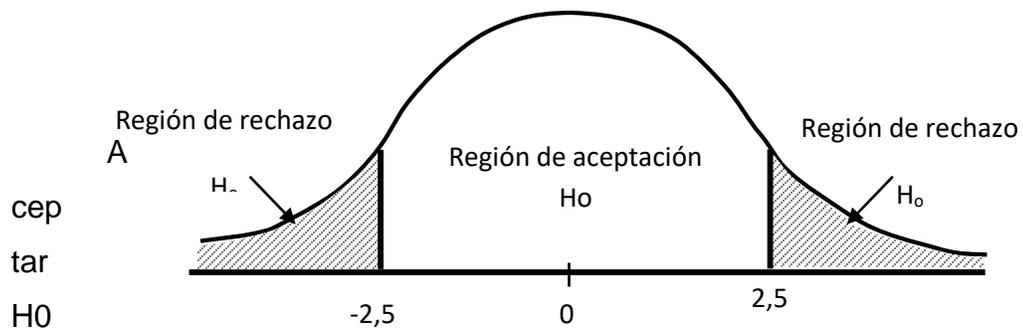
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$\alpha = 0.05$

gl = 7 - 2 = 5

Valor crítico = 2,5



si  $-2,5 < t < 2,5$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,5 \geq t \geq 2,5$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$n = 7$

$r_s = 0,018$

$$t = \frac{0,019 \cdot \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,019)^2}}$$

$$t = 0,042$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ( $0,042 < 2,5$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**f) Conclusión estadística**

Se concluye que, no existe relación significativa, pero si existe relación muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018. Por lo tanto, cada variable se podría trabajar independientemente.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 01**  
**DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO A LA**  
**IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

**Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable de Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable dimensión Identificación del Problema de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable dimensión Proceso Administrativo asociado a la Identificación del Problema, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable dimensión de Proceso Administrativo y la Identificación del Problema.

### Prueba de hipótesis específico

#### Hipótesis específico 1

#### Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y la identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018

**Correlaciones**

			<b>Proceso administrativo</b>	<b>Identificación del problema</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Proceso administrativo</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,490
		Sig. (bilateral)	.	,264
		N	7	7
	<b>Identificación del problema</b>	Coefficiente de correlación	,490	1,000
		Sig. (bilateral)	,264	.
		N	7	7

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.490$ , se tiene correlación significativa moderada, por lo tanto, Si existe relación moderada entre el proceso administrativo y la identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

#### b) Estadística de prueba

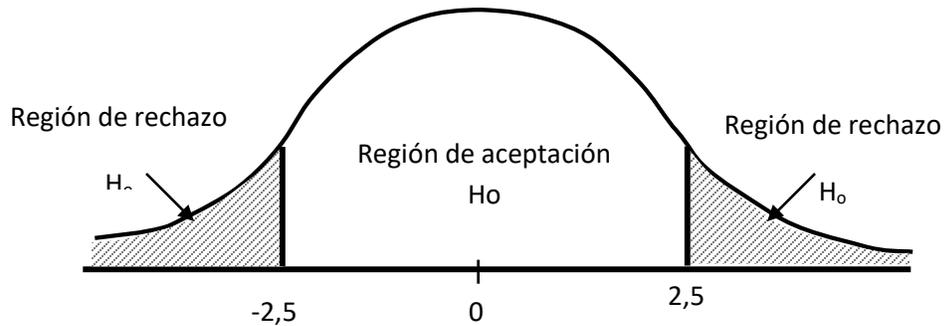
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$$\alpha = 0.05$$

$$gl = 7 - 2 = 5$$

$$\text{Valor crítico} = 2,5$$



$$\text{Aceptar } H_0 \text{ si } -2,5 < t < 2,5$$

$$\text{Rechazar } H_0 \text{ si } -2,5 \geq t \geq 2,5$$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$$n = 7$$

$$r_s = 0,490$$

$$t = \frac{0,490 \cdot \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,490)^2}}$$

$$t = 2,51$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que  $t$  calculada es mayor que  $t$  teórica ( $2,51 > 2,5$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que, Si existe relación significativamente moderada entre el proceso administrativo y la identificación del problema en la Unidad

Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 02**  
**DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO AL ANÁLISIS**  
**DE ALTERNATIVAS**

**Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable dimensión Análisis de Alternativas de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable dimensión Proceso Administrativo asociado al Análisis de Alternativas, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

**Prueba de Hipótesis**

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable dimensión de Proceso Administrativo y el Análisis de Alternativas.

**Prueba de hipótesis específico**

**Hipótesis específica 2**

**Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y el análisis de alternativas en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

### Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y el análisis de alternativas en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**Correlaciones**

			Proceso administrativo	Análisis de alternativas
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,820*
		Sig. (bilateral)	.	,024
	N		7	7
	Análisis de alternativas	Coefficiente de correlación	,820*	1,000
Sig. (bilateral)		,024	.	
N		7	7	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.820$ , se tiene correlación significativa alta, por lo tanto, Si existe relación alta entre el proceso administrativo y el análisis de alternativas en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**a) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

**b) Estadística de prueba**

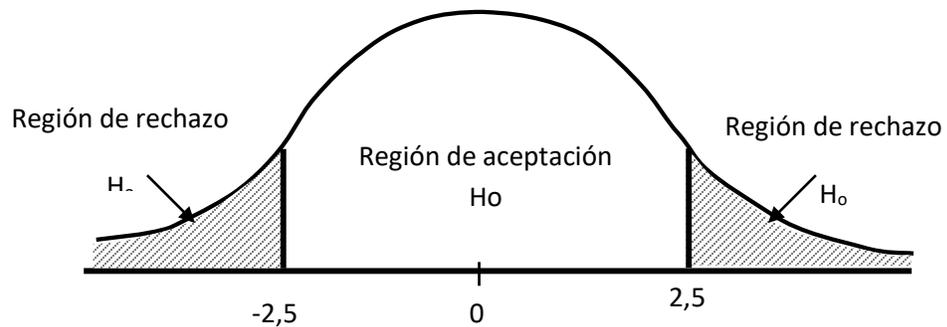
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$\alpha = 0.05$

gl = 7 - 2 = 5

Valor crítico = 2,5



Aceptar  $H_0$  si  $-2,5 < t < 2,5$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,5 \geq t \geq 2,5$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$n = 7$

$$r_s = 0,820$$

$$t = \frac{0,820 \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,820)^2}}$$

$$t = 3,20$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ( $3.20 < 2,5$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**f) Conclusión estadística**

Se concluye que, Si existe relación significativamente alta entre el proceso administrativo y el análisis de alternativas en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 03**  
**DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO A LA ELECCIÓN**  
**DE UNA ALTERNATIVA**

**Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable dimensión Elección de una Alternativa de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable dimensión Proceso Administrativo asociado a la

Elección de una Alternativa, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### **Prueba de Hipótesis**

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable dimensión de Proceso Administrativo y a la Elección de una Alternativa.

### **Prueba de hipótesis específico**

#### **Hipótesis específica 3**

#### **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### **Hipótesis alterna**

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y la elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018

### Correlaciones

			Proceso administrativo	Elección de una alternativa
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,165
		Sig. (bilateral)	.	,723
		N	7	7
	Elección de una alternativa	Coefficiente de correlación	,165	1,000
		Sig. (bilateral)	,723	.
		N	7	7

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

↳

Al observar en la tabla de correlación que  $r_s = 0.165$ , se tiene correlación muy baja, por lo tanto, no existe relación significativa, pero si existe relación muy baja entre el proceso administrativo y la elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### a) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

#### b) Estadística de prueba

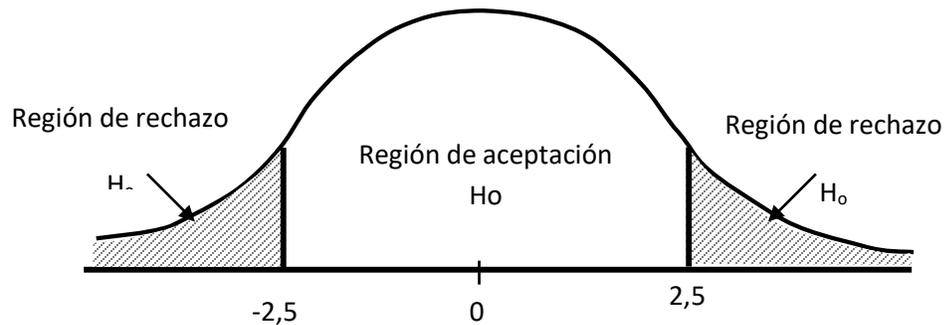
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$$\alpha = 0.05$$

$$gl = 7 - 2 = 5$$

Valor crítico = 2,5



Aceptar  $H_0$  si  $-2,5 < t < 2,5$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,5 \geq t \geq 2,5$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$$n = 7$$

$$r_s = 0,165$$

$$t = \frac{0,165 \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,165)^2}}$$

$$t = 0,37$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que  $t$  calculada es mayor que  $t$  teórica ( $0,37 < 2,5$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que, no existe relación significativa, pero si existe relación muy baja entre el proceso administrativo y la elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 04  
DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO A LA  
EJECUCIÓN**

**Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable dimensión Ejecución de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable dimensión Proceso Administrativo asociado a la Ejecución, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

**Prueba de Hipótesis**

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable dimensión de Proceso Administrativo y a la Ejecución.

## Prueba de hipótesis específico

### Hipótesis específica 4

#### Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y la ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018

#### Correlaciones

			Proceso administrativo	Ejecución
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,635
		Sig. (bilateral)	.	,125
		N	7	7
	Ejecución	Coefficiente de correlación	,635	1,000
		Sig. (bilateral)	,125	.
		N	7	7

#### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.635$ , se tiene correlación significativa moderada, por lo tanto, Si existe relación moderada entre el proceso administrativo y la ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

**a) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

**b) Estadística de prueba**

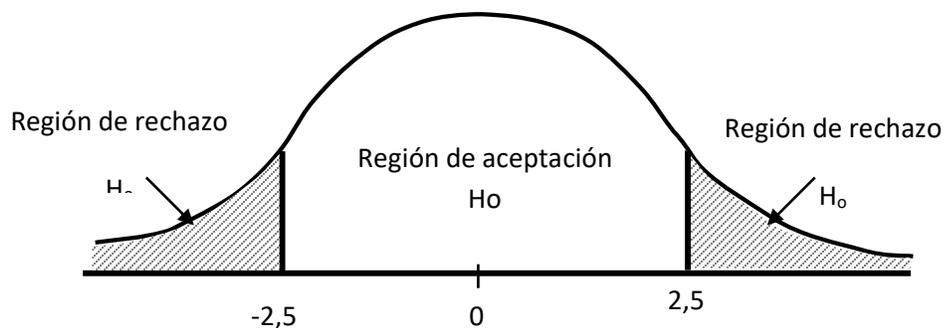
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$\alpha = 0.05$

$gl = 7 - 2 = 5$

Valor crítico = 2,5



Aceptar H0 si  $-2,5 < t < 2,5$

Rechazar H0 si  $-2,5 \geq t \geq ,5$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$$n = 7$$

$$r_s = 0,635$$

$$t = \frac{0,635 \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,635)^2}}$$

$$t = 2,8$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ( $2,8 > 2,5$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que, Si existe relación significativamente moderada entre el proceso administrativo y la ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 05**

**DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO RELACIONADO AL CONTROL**

**Análisis de Datos:**

**Primer Paso:** Variable Proceso Administrativo de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

**Segundo Paso:** Variable dimensión Control de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable dimensión Proceso Administrativo asociado al Control, de estas dos variables cualitativas (categóricas – ordinales) se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### **Prueba de Hipótesis**

Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable dimensión de Proceso Administrativo y el Control.

### **Prueba de hipótesis específico**

#### **Hipótesis específica 5**

#### **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre el proceso administrativo y el control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

#### **Hipótesis alterna**

Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y el control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.

### Correlaciones

			Proceso administrativo	Control
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,360
		Sig. (bilateral)	.	,427
		N	7	7
	Control	Coefficiente de correlación	,360	1,000
		Sig. (bilateral)	,427	.
		N	7	7

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.360$ , se tiene correlación baja, por lo tanto, no existe relación significativa, pero si existe relación baja entre el proceso administrativo y el control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

#### a) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  es decir, el 95%

**b) Estadística de prueba**

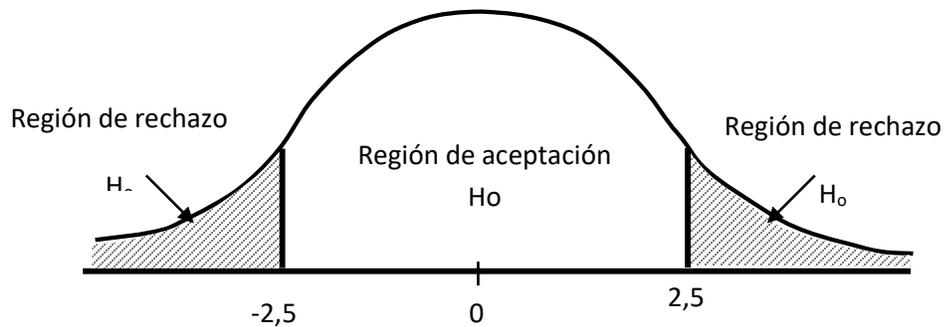
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

**c) Región de rechazo y aceptación**

$$\alpha = 0.05$$

$$gl = 7 - 2 = 5$$

$$\text{Valor crítico} = 2,5$$



$$\text{Aceptar } H_0 \text{ si } -2,5 < t < 2,5$$

$$\text{Rechazar } H_0 \text{ si } -2,5 \geq t \geq 2,5$$

**d) Recolección de datos y cálculos**

$$n = 7$$

$$r_s = 0,360$$

$$t = \frac{0,360 \cdot \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-(0,360)^2}}$$

$$t = 0,67$$

**e) Decisión estadística**

Puesto que  $t$  calculada es mayor que  $t$  teórica ( $0,67 < 2,5$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que, no existe relación significativa, pero si existe relación baja entre el proceso administrativo y el control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Esta investigación está centrada en identificar la relación que existe entre la gestión de los procesos administrativos y la toma de decisión desde la perspectiva de los profesionales que laboran en la institución Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú en el año 2018. Y por consecuencia se ha enfocado en la obtención del material que sirvió de evidencia para dar respuesta al problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?.

Se ha logrado el objetivo general: “Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, y se halló que existe relación significativamente muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisión, según la percepción de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. Con un  $r_s = 0,019$ ;  $t = 0,042$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Teniendo en consideración que no siempre las variables se relacionan entre si y que en esta ocasión se da el caso de que las variables no están relacionadas según el cálculo estadístico de prueba por tener una relación muy baja, llamando a esta relación una correlación espuria.

Antes de comenzar con la discusión de los objetivos específicos es importante comprender el significado de las dos variables de estudio, es así que el proceso administrativo es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. Asimismo, da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control, según Sergio Hernández y Rodríguez<sup>9</sup>.

Describir como se viene dando el proceso administrativo según la percepción de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. Se ha hallado según la percepción de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín, que el 28.6% señalan que es significativamente buena la gestión del proceso administrativo, mientras que el 71.4% señalan deficiente la gestión del proceso administrativo.

Resultados similares tenemos por ejemplo el realizado por Ortega Alvarado Mónica 13, quien realizó el estudio: “Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP”, quien llegó a la conclusión que el programa está adscrito al Centro de Salud Universitario y es dependiente directamente de la División de Servicios Estudiantiles, en tanto los recursos ya sean financieros y materiales asignados a este programa no se han destinados por más de 15 años. Por lo tanto, continúa teniendo deficiencias en la operatividad por no contar con un proceso administrativo, por el cual se pueden realizar gestiones para el eficiente manejo del funcionamiento.

Ahora se debe entender la segunda variable: toma de decisión es el proceso decisorio que está presente en gran parte de jornada del gerente. Tomando información para su actuación cotidiana, analizando opciones de solución a sus problemas o nuevos negocios, ejecutando sus decisiones, controlando el desenvolvimiento de los procesos en marcha, el gerente está involucrado en uno o

varios procesos decisorios. En la Gestión de un gerente, es difícil encontrar alguna actividad que no esté relacionada con el proceso decisorio. Según Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>.

Describir como se viene dando la toma de decisiones según la percepción de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. Se ha halló según la percepción de los trabajadores de la Unidad Territorial Junín, que el 85.7% señalan significativamente buena la gestión de la toma de decisión, mientras que el 14.3% señalan deficiente la gestión de la toma de decisión.

En esta parte es importante mencionar a Edwin José Araujo Valentín<sup>17</sup>, quien realizó la tesis “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017”, llegando a la conclusión que el 52.7% señalan que el proceso administrativo es un nivel insuficiente, el 26.4% señala que están en un nivel eficaz y el 20.9% informan que existe un proceso administrativo de nivel eficaz, finalmente señaló que el nivel de proceso administrativo del INEN es insuficiente.

De ello se desprende el comentario siguiente acerca del resultado obtenido en la presenta investigación que, aunque habiéndose realizado desde la óptica de los propios trabajadores, existe una percepción de que el proceso administrativo es deficiente, debiéndose a las razones del mal manejo de la planificación, organización, dirección y control.

Respecto al objetivo específico 1: “Determinar la relación que existe entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, se halló que el 71.4% considera significativamente buena la identificación de los problemas, mientras que el 28.6% consideran que es deficiente la identificación del problema. Por ello señala Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que la identificación del problema, es aquella etapa donde el decisor se informa

principalmente de las variables relevantes para la gestión de su trabajo, que influyen en su desempeño, en un primer plano, y el de la empresa, en un segundo plano. Así por ejemplo, un gerente comercial tiene bajo control las variables económico-financieras del contexto y de la empresa en primera instancia, luego podrá analizar la de los competidores. Cuando las variables presentan desvíos de importancia respecto de lo planificado las medidas estándares, se encuentran ante un problema que necesita alguna decisión. En ese momento toma importancia de la definición del problema, encontrar los límites y la real significación del mismo. Debe evitarse el tratamiento de problemas que no son tales.

En la investigación presentada por Clemente Soto y Capani Huamán<sup>16</sup>, quienes realizaron la tesis: “Gastos en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa del Hospital Departamental de Huancavelica (ejercicio presupuestal 2012)”, quienes llegaron a la conclusión que el estudio de investigación realizado ha determinado la existencia que en general existe una relación positiva y significativa entre el gasto en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa. Asimismo, en estos resultados se puede decir que al relacionar las dimensiones de la variable referida al gasto en los programas presupuestales con la variable referida a la gestión administrativa, se observa que dicha relación es positiva en ambos casos.

Con relación al objetivo específico 2: “Determinar la relación que existe entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, se halló que el 71.4% dicen que es significativamente buena el análisis de alternativas, mientras que el 28.6% señalan que es deficiente el análisis de alternativas. Señala Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que el análisis de alternativa es esencialmente creativo. Se deben generar o identificar las alternativas posibles para la solución del problema. Así mismo recomienda que para lograr una decisión efectiva, fomentar la discrepancia. La participación de todos aquellos que tienen que ver con ella. Con esto se consigue neutralizar en parte la resistencia que provoca toda decisión. Además, es fuente de nuevas alternativas y soluciones creativas. La

discrepancia debe ser honesta, de nada sirve someter a la crítica una hipótesis si los llamados a hacerla son complacientes y asienten sin demasiado análisis del problema.

Otra investigación similar es la que realizó Catilla P. y Sánchez C. 14, quienes realizaron el estudio: “Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana, Bolívar durante el periodo 2013”, tomando la muestra acorde a lo previsto en la investigación, no realizaron encuestas a los pacientes o usuarios, sino que se utilizaron una entrevista estructurada al gerente y varios jefes de procesos de la institución, quienes llegaron a la conclusión que una vez analizada la naturaleza jurídica orgánica, estructural y de procesos; se puede concluir que la ESE realiza sus mayores esfuerzos para cumplir con sus metas pactadas cada año. Y en sus balances demuestra ser una figura que puede ser, bien administrada, una entidad competitiva y auto sostenible.

Con relación al objetivo específico3: “Determinar la relación que existe entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, se halló que el 14.3% señalan que significativamente es buena la elección de una alternativa, mientras que el 85.7% señalan que es deficiente la elección de una alternativa. Menciona Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que la elección de una alternativa es necesario, en este grado de avance del proceso, elegir alguna de las alternativas estudiadas. Hasta este momento es posible regresar a las etapas anteriores sin mayores costos, si se advierte que ha sido mal definido el problema o si es necesario analizar alguna alternativa adicional o profundiza el análisis e otra. El criterio de la decisión será en función a los objetivos perseguidos en su definición, condicionada por la escala de valores predominante en la organización al momento de elegir. La técnica utilizada en la determinación de los valores e sirvan de soporte a la decisión, el sesgo de optimismo y la aversión al riesgo del que decide influirán en la alternativa elegida.

En esta parte se menciona a Tola C. 15, “Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales quien realizó el estudio III de EsSalud de la Región Puno – 2012”, quien llegó a la conclusión que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es suficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología del colaborativo de mejoramiento en servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; es decir los directivos de las áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de salud; y pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud.

Con relación al objetivo específico 4: “Determinar la relación que existe entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, se halló que el 14.3% consideran que es significativamente buena la ejecución, mientras que el 85.7% consideran que es deficiente la ejecución para una toma de decisión. Menciona Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que la ejecución es la decisión efectiva debe implicar una acción determinada que se encamine a la solución de conflictos que originó el proceso decisorio. Y si se refiere a organizaciones empresariales debe ser claro su aporte a los resultados y a la rentabilidad de la organización. El proceso decisorio debe identificar quiénes deben ser informados de la decisión y que acción concreta debe realizar cada participante. También es necesario la clara identificación del responsable y la evaluación de su capacidad para realizar la acción encomendada. Junto con la tarea solicitada se debe investir al ejecutor de la autoridad que la decisión requiera para ser realizada. Para evitar resistencias en su aplicación, todos los que se vean afectados por la decisión deben estar involucrados.

Asimismo, señala Garay Yachi y Torres Hinostroza<sup>18</sup>, en su tesis “Manual de Procedimientos Administrativos para optimizar las actividades del área de logística de la Corte Superior de Justicia Junín”, quienes llegaron a la conclusión que evidentemente el Manual de Procedimientos Administrativos, facilita la obtención de información verás de los procesos logísticos, concretando eficiencia en la gestión administrativa en beneficio de las usuarios y administrativos de la Corte Superior de Justicia de Junín.

Finalmente, con relación al objetivo específico 5: “Determinar la relación que existe entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018”, se obtuvo como resultado que el 85.7% señalan que es significativamente buena el control que se realiza a la toma de decisión, mientras que el 14.3% es deficiente el control que se realiza a la toma de decisión. Por ello menciona Gómez; Magdalena y colaboradores<sup>12</sup>, que el control está presente cada vez que se defina el problema. Se busca las soluciones alternativas posibles; se evalúan los resultados hipotéticos que cada solución trae aparejada y los correspondientes riesgos e incertidumbre; se precisa la acción necesaria para llevar a cabo la alternativa adoptada, se identifica al responsable idóneo de la acción, se le enviste de la autoridad necesaria y se pone en marcha la decisión.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

1. Se determinó una relación muy baja entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018. Con un  $r_s = 0,019$ ;  $t = 0,042 < T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Siendo esta ocasión un caso donde las variables no se relacionan entre sí, llamando a este una correlación espuria. Asimismo, las variables se podrían trabajar independientemente (por separado).
  
2. Se determinó una relación moderada entre el proceso administrativo y la identificación del problema, considerando que el 71.4% de los profesionales tienen una percepción buena a la identificación del problema en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 28.6% considera deficiente la identificación del problema para la toma de decisión. Donde Rho de Spearman  $r_s = 0,490$ ;  $t = 0,251 > T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

3. Se determinó una relación alta entre el proceso administrativo y el análisis de alternativas, considerando que el 71.4% de los profesionales tienen una percepción buena del análisis de alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 28.6% considera deficiente el análisis de alternativa para la toma de decisión. Donde Rho de Spearman  $r_s = 0,820$ ;  $t = 3,20 > T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .
4. Se determinó una relación muy baja entre el proceso administrativo y la elección de una alternativa, considerando que el 14.3% de los profesionales tienen una percepción buena de la elección de una alternativa en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 85.7% considera deficiente la elección de una alternativa para la toma de decisión. Donde Rho de Spearman  $r_s = 0,165$ ;  $t = 0,37 < T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .
5. Se determinó una relación moderada entre el proceso administrativo y la ejecución, considerando que el 14.3% de los profesionales considera buena la ejecución en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 85.7% considera deficiente la ejecución para la toma de decisión. Donde Rho de Spearman  $r_s = 0,635$ ;  $t = 2,8 > T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .
6. Se determinó una relación significativamente baja entre el proceso administrativo y el control, considerando que el 85.7% de los profesionales considera buena el control en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 14.3% considera deficiente el control para la toma de decisión. Donde Rho de Spearman  $r_s = 0,360$ ;  $t = 0,67 < T_c 2,5$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

1. Al Coordinador de la Unidad Territorial del SaludPol, considerar trabajar las variables proceso administrativo y toma de decisión independientemente o relacionadas, visto que cada variable tiene su propio resultado los cuales buscan significativamente el cumplimiento de los objetivos de la institución.

A los profesionales de la Unidad Territorial del SaludPol:

2. Se recomienda implementar, evaluar y mejorar continuamente las estrategias para el desarrollo de los problemas, con la finalidad que les permita identificar a tiempo los problemas de la institución.
3. Se recomienda trabajar independientemente o relacionada la variable proceso administrativo y la dimensión análisis de alternativa, visto que cada variable tiene su propio resultado para lograr el objetivo. Asimismo, considerar realizar constantemente discusiones, reuniones y acuerdos semanales y/o mensuales, con la finalidad de poder analizar las alternativas de solución presentados por los

profesionales de la institución y solicitar consultas a la sede central, respecto a los análisis de alternativas de los problemas identificados.

4. Se recomienda trabajar independientemente o relacionada la variable proceso administrativo y la dimensión elección de una alternativa, visto que cada variable tiene su propio resultado los cuales buscan significativamente la mejor elección de una alternativa para el cumplimiento de los objetivos de la institución. Asimismo, considerar preparar alternativas de solución para una eficiente elección.
5. Se recomienda trabajar independientemente o relacionada la variable proceso administrativo y la dimensión ejecutar, visto que cada variable tiene su propio resultado para lograr el objetivo. Asimismo, considerar solicitar autorización de la sede central para ejecutar cualquier alternativa, teniendo en consideración que la Unidad Territorial Junín es solo una entidad desconcentrada.
6. Se recomienda trabajar independientemente o relacionada la variable proceso administrativo y la dimensión control, visto que cada variable tiene su propio resultado para lograr el objetivo. Asimismo, considerar suscribir convenios con entidades Públicas y No Públicas, para la atención oportuna de los servicios de salud para los asegurados de la PNP, con la finalidad de realizar un mejor control de la toma de decisiones a los problemas identificados.

## **CAPÍTULO VII**

### **REFERENCIAS**

1. Cetrángolo, O., Bertranou, F., Casanova, L., & Casalí, P. El sistema de salud del Perú: situación actual y estrategias para orientar la extensión de la de la cobertura contributiva. Primera Edición 2013. Lima, Lima, Perú: Copyright ©. 03 de mayo de 2013.
2. R.M. N° 1735-2003-IN, nombran la Comisión de Reestructuración del Servicio de Sanidad de la PNP y del Fondo de Salud para el Personal de la PNP. Comité Técnico conformado por civiles: dos médicos empresarios privados de la salud, un administrador y un ingeniero agrónomo, con nombramiento arbitrario. 2003.
3. Comité Técnico y el Comité Asesor de Reestructuración del Servicio de Sanidad y Fondo de Salud para el Personal de la PNP (Fospoli). Sanidad policial debe ser autónoma. Obtenido de PERIODICO N° 6 - Informe Sanidad policial debe ser autónoma, disponible en: <http://www.amp.pe/PER06informe.htm>. 08 de agosto de 2017.

4. D.S. N° 015-B-87-IN, y sus modificatorias D.S. N° 001-91-IN y el D.S. N° 009-2008-IN. 2008.
5. Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL. Memoria Anual 2015 - Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú. *Memoria Anual 2015 - Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Lima, Perú. 30 de mayo de 2015.
6. Decreto Legislativo N° 1230 que modifica el Decreto Legislativo N° 1148 Ley de la Policía Nacional del Perú, en su Tercera Disposición Complementaria Modificatoria, varía los artículos 1° y 5° así como la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1174.
7. Resolución de Superintendencia N° 206-2013-SUNASA/IRAR.
8. Manual de Organización y Función del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SaludPol).
9. Sergio Hernández y Rodríguez. Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. 2da. Edición. McGraw Hill. México, 2008.
10. Richard L. Daft; Dorothy Macic. Introducción a la Administración. Sexta edición. Learning. México, 2009.
11. Hellriegel J. Slocum, John W. Slocum. Administración un enfoque basado en competencias. 11va. Edición. Grannan Graphic Desingn. México, 2008
12. Juan C. Gómez Fuldo; Fernando G. Magdalena y colaboradores. Sistemas Administrativos, estructuras y procesos. Ediciones Macchi. Buenos Aires – Argentina, 1999.

13. Ortega Alvarado Mónica, en la tesis. Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP. San Luis Potosí, S.L.P., México: Editorial UASLP, 2016.
14. Castilla Pérez, G., & Sánchez Camacho, N. Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana, Bolivar durante el periodo 2013. Colombia, 2014.
15. Tola Castillo, I. L. Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno - 2012. Juliaca, Perú, 2015.
16. Clemente Soto, R. D., & Capani Huamán, C. Gastos en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa del Hospital Departamental de Huancavelica (ejercicio presupuestal 2012). Huancavelica, Perú, 2015.
17. Araujo Valentín, Edwin José. Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017. Lima – Perú, 2017.
18. Garay Yachi, Eloy & Torres Hinojosa Elizabeth Heydi. Manual de Procedimientos Administrativos para optimizar las actividades del área de logística de la Corte Superior de Justicia Junín. Huancayo – Junín, 2014.
19. Definición De. Obtenido de Definición De Administración, disponible en: <https://definicion.de/administracion/>. 01 de agosto de 2017.
20. Gallardo Gallardo, E. Fundamentos de la Administración. Fundamentos de la Administración. Obtenido de Fundamentos de la Administración. Perú, 01 de Agosto de 2017.

21. Robbins, S. P., & De Cenzo David, A. Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Barcelona, España, 2009.
22. Munch Galindo, L. Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas. Administración - Introducción Programada. México, México D.C.: Trillas, 1997.
23. Gareth R., J., & Jennifer M., G. Administración Contemporánea. Administración Contemporánea. McGraw-Hill. México, 2010.
24. Fernández, E. Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinario. Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinario. Madrid, España, 2010.
25. Sergio Hernández y Rodríguez, Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. 2da. Edición. McGraw Hill. México. 2008.
26. Carrasco D. Metodología de la Investigación científica. Disponible en: <http://es.slideshare.net/marelycontrerasvillanueva/resumen-proy-de-investigacin-segn-carrasco-d>. 2004.
27. Landeau R. Elaboración de Trabajos de Investigación. 1ra. Edición. Alfa. Venezuela, 2007.
28. Moisés Huamancaja Espinoza. Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis. 1ra. Edición. Inversiones dalagraphic E.I.R.L., Perú – Huancayo, 2017.
29. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México, 2014.

30. Abanto W. Diseño y Desarrollo de Investigación. 1ra. Edición. Venezuela. Alfa. 2007.
31. Caballero A. Metodología integral innovadora para planes y tesis. México: Cengage Learning; 2014.
32. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5th ed. McGraw Hill Interamericana. Colombia, 2010.
33. Wikipedia. Alpha de Cronbach. [Online].; 2016 [cited 2016 10 18. Available from: [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Alfa\\_de\\_Cronbach&oldid=94006210](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Alfa_de_Cronbach&oldid=94006210).
34. Koontz y Wehrich. Administración. 11va. Edición. McGraw Hill. México, 2004.
35. Robbins S. y Coutler M. Administración. 8va. Edición. Prince Hall. México, 2005.
36. Fietman. Satisfacción Laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Edición de la página de internet, disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/fernandez\\_m\\_p/resumen.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html).1994

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> <b>P1:</b> ¿Qué relación existe entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>OE 1:</b> Determinar la relación que existe entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> <b>HE1:</b> Existe relación significativa entre la identificación del problema y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en</p>	<p><b>I. Antecedentes</b></p> <p><b>A Nivel Internacional</b></p> <p>1. Ortega Alvarado Mónica<sup>13</sup>, en la tesis: Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP.</p> <p>2. Castilla Pérez, G., &amp; Sánchez Camacho, N.<sup>14</sup>, en la tesis: Estrategias Gerenciales para el Mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana,</p>	<p><b>Variable N° 1: Proceso Administrativo</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	<p>Según Carrasco<sup>26</sup>, se aplica el diseño correlacional, como señala Huamancaja<sup>28</sup>, el cual consiste en determinar la relación que existe entre dos variables en un contexto determinado.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Esquema:</p> <p>Donde: M = Profesionales que laboran en la Unidad Territorial Junín del Fondo de</p>

<p>Nacional del Perú – 2018?</p> <p><b>P2:</b> ¿Qué relación existe entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?</p> <p><b>P3:</b> ¿Qué relación existe entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?</p>	<p>Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>OE 2:</b> Determinar la relación que existe entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>OE 3:</b> Determinar la relación que existe entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p>	<p>Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre el análisis de alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la elección de una alternativa y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p>	<p>Bolívar durante el periodo 2013.</p> <p><b>A Nivel Nacional</b></p> <p>3. Tola Castillo, I. L.<sup>15</sup>, en la tesis: Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno - 2012.</p> <p>4. Clemente Soto, R. D., &amp; Capani Huamán, C.<sup>16</sup>, en la tesis: Gastos en los Programas Presupuestales y la Gestión Administrativa del Hospital Departamental de Huancavelica (ejercicio presupuestal 2012).</p>	<p><b>Variable N° 2:</b> <b>Toma de decisión</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del Problema</li> <li>- Análisis de alternativas</li> <li>- Elección de una alternativa</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Control</li> </ul>	<p>Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p>O<sub>1</sub> = Proceso Administrativo O<sub>2</sub> = Toma de decisión r = Relación entre las variables de estudio</p> <p><b>Población y Muestra:</b> La población objeto de estudio, estará conformada por el total de profesionales de salud y administrativos, que son en total siete (7) profesionales.</p> <p>Por deberse a un grupo accesible, y ya que es necesario contar con todos los profesionales para la comprobación del objetivo. Se realizará de manera población censal a toda la población.</p>
--	--	--	---	--	---

<p><b>P4:</b> ¿Qué relación existe entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?</p> <p><b>P5:</b> ¿Qué relación existe entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018?</p>	<p><b>OE 4:</b> Determinar la relación que existe entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>OE 5:</b> Determinar la relación que existe entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p>	<p><b>HE4:</b> Existe relación significativa entre la ejecución y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación significativa entre el control y el proceso administrativo en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – 2018.</p>	<p><b>A Nivel Local</b></p> <p>5. Araujo Valentín, Edwin José<sup>17</sup>, en la tesis: Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017.</p> <p>6. Kely Yisel Aliaga Ramos<sup>18</sup>, en la tesis: Liderazgo y clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud de Chilca, Huancayo – 2015.</p>		<p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos:</b>  Las técnicas permitieron elaborar tablas de frecuencia y porcentajes, gráficos con sus respectivas interpretaciones. Para la correlación se utilizó el estadigráfico Rho de Sperman porque las variables fueron con escala ordinal, son no paramétricas y por último se realizó la contrastación de la hipótesis.</p>
---	---	---	--	--	---

**ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
<b>Proceso Administrativo</b>	<p><b>Proceso Administrativo:</b> es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización).</p> <p>Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. Asimismo, da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control.</p> <p><b>Fuente:</b> Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad<sup>9</sup></p>	<p>Es la acción, funcionamiento, estructura y rendimiento utilizando la planeación, organización, dirección y control, para lograr los objetivos de las organizaciones.</p>	Planificación	Nivel de eficiencia de la planificación	<p>Escala Ordinal</p> <p>Si Cumple =1 No Cumple=2</p>
			Organización	Nivel de eficiencia de la organización	
			Dirección	Nivel de eficiencia de la dirección	
			Control	Nivel de eficiencia del control	

**ANEXO N° 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2: TOMA DE DECISIÓN**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Toma de decisión	<p><b>Toma de decisión:</b> Es el proceso decisorio que está presente en gran parte de jornada del gerente. Tomando información para su actuación cotidiana, analizando opciones de solución a sus problemas o nuevos negocios, ejecutando sus decisiones, controlando el desenvolvimiento de los procesos en marcha, el gerente está involucrado en uno o varios procesos decisorios. En la Gestión de un gerente, es difícil encontrar alguna actividad que no esté relacionada con el proceso decisorio.</p> <p><b>Fuente:</b> Sistemas Administrativos, estructuras y procesos <sup>12</sup></p>	Es el proceso de actuación cotidiana, analizando opciones de solución a los problemas, ejecutando sus decisiones .	Identificación del problema	Nivel de eficiencia de la identificación del problema	Escala Ordinal  Si Cumple =1 No Cumple=2
			Análisis de alternativas	Nivel de eficiencia del análisis de alternativas	
			Elección de una alternativa	Nivel de eficiencia de la elección de una alternativa	
			Ejecución	Nivel de eficiencia de la ejecución	
			Control	Nivel de eficiencia del control	

## ANEXO N° 04: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

	DATOS GENERALES				PROCESO ADMINISTRATIVO																			
	CARGO	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	AÑOS DE SERVICIO	PLANEACIÓN					ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN					CONTROL					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
4	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
5	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
6	5	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	6	1	3	1	2	2	2	11	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2

**LEYENDA:**

**CARGO**

1 = Coordinador  
 2 = Médico Auditor  
 3 = Gestor de la Calidad  
 4 = Asistente Contable  
 5 = Asistente Administrativo  
 6 = Digitador

**SEXO**

1 = Masculino  
 2 = Femenino

**CONDICIÓN LABORAL**

1 = Nombrado  
 2 = Contratado  
 3 = Terceros

**AÑOS DE SERVICIO**

1 = De 1 mes - 12 meses  
 2 = De 1 - 2 años  
 3 = De 3 - 4 años

**RESPUESTAS**

1 = SI - Cumple  
 2 = No - Cumple

## ANEXO N° 05: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE TOMA DE DECISIÓN

VARIABLE: TOMA DE DECISIÓN

	DATOS GENERALES				PROCESO ADMINISTRATIVO										
	CARGO	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	AÑOS DE SERVICIO	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA		ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS		ELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA			EJECUCIÓN		CONTROL	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
3	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
4	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
5	4	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
6	5	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
7	6	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2

**LEYENDA:**

**CARGO**

1 = Coordinador  
 2 = Médico Auditor  
 3 = Gestor de la Calidad  
 4 = Asistente Contable  
 5 = Asistente Administrativo  
 6 = Digitador

**SEXO**

1 = Masculino  
 2 = Femenino

**CONDICIÓN LABORAL**

1 = Nombrado  
 2 = Contratado  
 3 = Terceros

**AÑOS DE SERVICIO**

1 = De 1 mes - 12 meses  
 2 = De 1 - 2 años  
 3 = De 3 - 4 años

**RESPUESTAS**

1 = SI - Cumple  
 2 = No - Cumple

## ANEXO N° 06: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS Y CONFIABILIDAD

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA DE EVALUACION

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP

**DIRIGIDO A:** Los procesos de la fase pre analítica

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

#### VALORACIÓN

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	30		30		30		30		100%
PORCENTAJE	100		100		100		100		

DECISIÓN DE EXPERTO :

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DEL PROYECTO:

Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI 1	NO 2	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	Nivel de eficiencia de la Planificación	1. Encuentra claramente definido y establecido las políticas														
			2. Están definidos los objetivos														
			3. Formulan y emplean estrategias			X		X		X		X					
			4. Conoce el manual de procedimientos														
			5. Realizan un correcto proceso de Planeación en las actividades														
	ORGANIZACIÓN	Nivel de eficiencia de la Organización	6. Cuentan con una estructura organizacional														
			7. Tienen claro las tareas y funciones que desempeñan														
			8. Las labores y tareas asignadas son de acuerdo a sus habilidades			X		X		X		X					
			9. Se dispone con el equipo e insumos necesarios en su departamento para el cumplimiento de sus funciones														
	DIRECCIÓN	Nivel de eficiencia de la Dirección	10. La dirección o jefatura reconoce los logros y el compromiso de su trabajo														
			11. la toma de decisión respecto a sus función los toma usted.														
			12. La comunicación en la institución es siempre de forma vertical			X		X		X		X					
			13. Se motiva al profesional														
	CONTROL	Nivel de eficiencia del Control	14. Existe alguien que supervise o coordine su trabajo														
			15. Existe mecanismos de control														
			16. Cuentan con normas y políticas de control														
17. La información de la institución es controlada					X		X		X		X						
18. La labor que desempeña en la institución es evaluada																	
19. Los resultados obtenidos en el proceso de control son satisfactorios																	
TOMA DE DECISIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	Nivel de eficiencia de la Identificación del Problema	1. Los problemas de la institución se identifican a tiempo			X		X		X		X					
	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	Nivel de eficiencia del Análisis de Alternativas	2. Los problemas de la institución se clasifican por prioridades			X		X		X		X					
			3. Se analizan los problemas de la institución antes de emitir una respuesta			X		X		X		X					
	ELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA	Nivel de eficiencia de la Elección de una Alternativa	4. Los problemas de la institución lo discuten con todos los profesionales														
			5. Cuentan con normativas y políticas para elegir una alternativa de solución														
			6. Realiza investigación antes de elegir alguna alternativa de solución			X		X		X		X					
	EJECUCIÓN	Nivel de eficiencia de la Ejecución	7. Debaten las alternativas de solución antes de lanzarla														
			8. Para ejecutar la alternativa de solución, solicita autorización			X		X		X		X					
	CONTROL	Nivel de eficiencia del Control	9. Cuando ejecutas las alternativas de solución, la responsabilidad es vuentra														
			10. Se tienen controles efectivos sobre los procesos más importantes en la institución			X		X		X		X					
			11. Se realiza un control de la decisión tomada														

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Proceso Administrativo y Toma de Decisión

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP

**DIRIGIDO A:** Los profesionales de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

### VALORACIÓN

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	30		30		30		30		100%
PORCENTAJE	100		100		100		100		

DECISIÓN DE EXPERTO :

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------




---

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO N° 07: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### PROCESO ADMINISTRATIVO Y TOMA DE DECISIÓN

**Objetivo:** El actual cuestionario nos permitirá conocer la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Toma de Decisión de la Unidad Territorial Junín del SaludPol.

**Instrucción:** Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y elija una sola respuesta marcando con un (X) en la opción que considere verdadera. Recuerde que su opinión es importante.

**Datos Generales:**

**Cargo:**

1. Coordinador ( )
2. Medico Auditor ( )
3. Gestor de la Calidad ( )
4. Asistente Contable ( )
5. Asistente Administrativo ( )
6. Digitador ( )

**Sexo:** 1. Masculino ( )      2. Femenino ( )

**Condición Laboral:** 1. Nombrado ( )    2. Contratado ( )    3. Terceros ( )

**Años de servicio:**

1. De 1 mes - 12 meses ( )
2. De 1 - 2 años ( )
3. De 3 - 4 años ( )

## CUESTIONARIO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

	SI CUMPLE 1	NO CUMPLE 2
<b>PLANEACIÓN</b>		
1. Se encuentra claramente definido y establecido las políticas de gestión de la institución.		
2. Están definidos los objetivos de la institución.		
3. Formulan y emplean estrategias, como elemento de los planes de trabajo.		
4. Conoce el manual de procedimientos establecidos en la institución.		
5. Se realiza un correcto proceso de Planeación en las actividades de la institución.		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
6. Cuentan con una estructura organizacional en la institución.		
7. Se tiene claro las tareas y funciones que debes desempeñar.		
8. Las labores y tareas asignadas son de acuerdo a sus habilidades.		
9. Se dispone con el equipo e insumos necesarios en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.		
<b>DIRECCIÓN</b>		
10. La dirección o jefatura de su institución reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.		
11. La toma de decisión respecto a su función lo toma usted.		
12. La comunicación en la institución es siempre de forma vertical.		
13. Se motiva al profesional que labora en la institución.		
14. Existe alguien que supervise o coordine su trabajo.		
<b>CONTROL</b>		
15. Existe mecanismo de control en la institución.		
16. Cuentan con normas y políticas de control en la institución.		
17. La información de la institución es controlada.		
18. La labor que desempeña en la institución es evaluada.		
19. Los resultados obtenidos en el proceso de control son satisfactorios		



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIÓN

	SI CUMPLE 1	NO CUMPLE 2
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>		
1. Los problemas de la institución se identifican a tiempo.		
2. Los problemas de la institución los clasifican por prioridades.		
<b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</b>		
3. Se analizan los problemas de la institución antes de emitir una respuesta.		
4. Los problemas de la institución lo discuten con todos los profesionales que laboran.		
<b>ELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA</b>		
5. Cuentan con normativas y políticas para elegir una alternativa de solución.		
6. Realizas investigación antes de elegir alguna alternativa de solución.		
7. Debaten las alternativas de solución antes de lanzarla.		
<b>EJECUCIÓN</b>		
8. Para ejecutar la alternativa de solución, solicitas autorización.		
9. Cuando ejecutas la alternativa de solución, la responsabilidad es vuestra.		
<b>CONTROL</b>		
10. Se tienen controles efectivos sobre los procesos más importantes en la institución.		
11. Se realiza un control de la decisión tomada.		

Gracias por su colaboración.

## ANEXO N° 08: CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE REALIZAR CUESTIONARIO



### CONSTANCIA

El que suscribe, Coordinador (e) de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol. Hace constar:

Que, la Lic. Adm. KAREN GISELA CASTRO ICHPAS, ha contado con la autorización para el uso de los instrumentos (cuestionario) de la investigación titulada: "Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018", durante el mes de julio.

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.



M.C. WILLIAM ALMEIDA PONCE  
COORDINADOR  
Unidad SaludPol Junín  
SALUDPOL

Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
**SaludPOL**

Pje. Canal Municipal N° 183,  
Huancayo  
(04) 818-804 995712048

## ANEXO N° 09: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Presentación y encuestas a los profesionales de la Unidad Territorial Junín del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional de Perú







**ANEXO N° 10: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto, docente del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad Territorial Junín del SaludPol – 2018**, de la estudiante: **CASTRO ICHPAS, KAREN GISELA**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24%** 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**.

Trujillo, 10 de agosto del 2018

---

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto  
DNI: 20049226

## ANEXO N° 11: REVISIÓN TURNITIN

CASTRO ICHPAS, KAREN GISELA

Proceso administrativo y toma de decisión en la Unidad  
Territorial Junín del SaludPol – 2018

ÍNDICE DE ORIGINALIDAD

**24%** ÍNDICE DE SIMILITUD  
**22%** FUENTES DE INTERNET  
**1%** PUBLICACIONES  
**14%** TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PROGRAMAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	aele.com Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docslide.us Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.ilo.org Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	dalia-soulnepesh.blogspot.mx Fuente de Internet	1%

<1%

21	www.amp.pe Fuente de Internet	<1%
22	drogasyderecho.org Fuente de Internet	<1%
23	cdigital.uv.mx Fuente de Internet	<1%
24	148.231.9.51 Fuente de Internet	<1%
25	derechomedicoperuano.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
26	biblioteca.itson.mx Fuente de Internet	<1%
27	www.mininter.gob.pe Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
29	www.authorstream.com Fuente de Internet	<1%
30	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1%

turismoinkaiko.net

9	issuu.com Fuente de Internet	<1%
10	zugehhy.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
11	e-spacio.uned.es Fuente de Internet	<1%
12	elperuanolegal.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
13	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
14	spj.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1%
15	marimarvia.blogspot.mx Fuente de Internet	<1%
16	mef.gob.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	documents.mx Fuente de Internet	<1%
19	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
20	procesoadministrativosayn1a.blogspot.com Fuente de Internet	<1%

31	Fuente de Internet	<1%
32	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
33	www.theibfr2.com Fuente de Internet	<1%
34	tecnicasyprocesosdecontrol.blogspot.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas    Activo    Excluir referencias    < 20 words  
Excluir bibliografía    Activo