



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Evaluación de la Gestión Administrativa en una Institución
Pública de Salud del Minsa en el año 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Espinoza Herquinio, Katherine Herlinda (orcid.org/0000-0002-1171-9091)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA:

Al divino creador, mis padres y hermano, quién supo darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A la memoria de mi tío Eusebio, que en vida deseó mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO:

A los docentes de la escuela de posgrado de gestión pública, que con su sabiduría y experiencia profesional, me guiaron en mi formación académica.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Categoría, subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3 Escenario de estudio.....	15
3.4 Participantes.....	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6 Procedimientos.....	18
3.7 Rigor científico – validez.....	18
3.8 Método de análisis de la información.....	19
3.9 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de participantes	16
Tabla 2	Validación de expertos	18
Tabla 3	Análisis Nomotético Sub Categoría Planificación	21
Tabla 4	Análisis Nomotético Sub Categoría Planificación	21
Tabla 5	Análisis Nomotético Sub Categoría Organización	22
Tabla 6	Análisis Nomotético Sub Categoría Organización	22
Tabla 7	Análisis Nomotético Sub Categoría Dirección	23
Tabla 8	Análisis Nomotético Sub Categoría Dirección	24
Tabla 9	Análisis Nomotético Sub Categoría Control	24
Tabla 10	Análisis Nomotético Sub Categoría Control	25
Tabla 11	Análisis documental del documento PEI en relación al objetivo general	25
Tabla 12	Análisis documental del documento PEI en relación al objetivo específico 1	26
Tabla 13	Análisis documental del documento ROF en relación al objetivo específico 2	26
Tabla 14	Análisis documental del documento POI en relación al objetivo específico 3	27
Tabla 15	Análisis documental del documento MOF en relación al objetivo específico 4	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Triangulación del objetivo general	27
Figura 2	Triangulación del objetivo específico	28
Figura 3	Triangulación del objetivo específico	29
Figura 4	Triangulación del objetivo específico	29
Figura 5	Triangulación del objetivo específico	30

Resumen

La presente investigación titulada “Evaluación de la gestión administrativa en una institución pública de salud del Minsa en el año 2022”, donde se tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del año 2022. El tipo de estudio es básica y de enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico, aplicándose la técnica de recolección de datos con la entrevista y el análisis documental utilizando como instrumento la guía de entrevista no estructurada y la guía de análisis documental. Esta investigación se realizó en una población censal. Se a considerado cuatro subcategorías correspondientes a gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control. Se obtuvo en los resultados que la institución viene realizando una buena gestión administrativa. Se concluye que la gestión administrativa en la institución responde a las demandas y necesidades de la población.

Palabras clave: gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The present investigation entitled "Evaluation of the administrative management in a public health institution of the Minsa in the year 2022", where the general objective is to analyze the administrative management of the health post July 11 for its continuous improvement in the year 2022. The type of study is basic and with a qualitative approach, with a phenomenological design, applying the data collection technique with the interview and documentary analysis using the unstructured interview guide and the documentary analysis guide as instruments. This research was carried out in a census population. Four subcategories corresponding to administrative management have been considered: planning, organization, direction and control. It was obtained in the results that the institution has been carrying out a good administrative management. It is concluded that the administrative management in the institution responds to the demands and needs of the population.

Keywords: administrative management, planning, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (2003), surge la relevancia en el cuidado de los temas de salud para brindar servicios de calidad y las diferentes técnicas para su mejora. Por lo tanto, la calidad de los servicios médicos siempre se preocupa por el personal profesional, considerando que los pacientes deben recibir la mejor atención acorde con la dignidad humana, mejorando constantemente de acuerdo con los cambios y necesidades de los pacientes. Las políticas de difusión y sensibilización en los temas de salud generan que los usuarios estén más informados y exijan un trato acorde a sus derechos en salud de ahí que surge mejor interés, compromiso y liderazgo por parte de los directivos, personal administrativo y personal de salud para mejorar la atención, para evitar malestares y quejas que puedan desencadenar hasta en una auditoria con la consiguiente pérdida de tiempo y fondos financieros.

En el Perú, así como en muchos países donde se carece de la gestión administrativa del servicio de atención primaria, donde de acuerdo al ministerio de salud (2020), se observó un bajo porcentaje de la capacidad de gestión en los establecimientos del primer nivel considerándose deficiente en la planeación y conducción. Y en otras áreas un cierto porcentaje de una buena estructura, otro porcentaje del equipo para atención que se consideró basto y a su vez un bajo porcentaje de contar con personal capacitado en recursos humanos. Es por eso que es considerado la gestión administrativa en todo establecimiento como una tarea difícil porque siempre hay elementos con deficiencia que necesitan de la evaluación para poder generar mejoría.

Se destaca a Donabedian (1966) quien atribuye a un enfoque sistemático triple en la evaluación de la atención hospitalaria, el cual se propuso para los fines de estudios el resultado de medidas de calidad para las siguientes etapas de estructura, proceso y resultados de salud, también nos hace mención que la evaluación de la calidad es considerada para poder diferenciar entre la realidad actual y la visión general que se tiene del centro hospitalario que alcanzará metas para que cuando se puedan lograr será por medio del camino de la realidad y la visión.

Según Becker (2017) en estudio brasileiro nos impone de rasgos ideales que el personal del nivel directivo en los establecimientos de salud debería de reflejar para poder obtener y manejar una gestión administrativa eficiente. De las cuales se tiene la idoneidad para fomentar el esfuerzo en equipo, fomentar la comunicación, convenio con los trabajadores, los usuarios; para poder identificar y dar solución al problema. Las habilidades también son resaltantes en el Perú, ya que los beneficiarios de los servicios de salud tienen un rol fundamental, debido a la facilidad de acceso a la información por medio de las TIC, y también a la dedicación de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) del Perú para fomentar la alfabetización en salud o health literacy. Por otro lado, es muy importante identificar aquellos problemas que son importantes y así sugerir acciones para abordar el tema que preocupa al establecimiento de salud.

Con respecto al nivel local, en el puesto de salud 11 de julio, se evidencia dificultades en la gestión administrativa que vienen sucediendo desde hace varios años, sin embargo, se observa que durante el periodo de la pandemia se evidenció un crecimiento problemático en la gestión debido a la multitareas, limitado personal asignado al puesto, alta demanda de atención médica especializada, por lo que resulta ser necesario evaluar los factores influyentes en la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio, para mejorar el nivel de satisfacción del usuario y las condiciones laborales del personal médico y administrativo. Respecto al problema general planteado en la presente investigación es: ¿Cómo la evaluación de la gestión administrativa puede contribuir a la mejora de los servicios del puesto de salud 11 de julio, 2022? y como problemas específicos tenemos: a) ¿Cómo es la planificación del puesto de salud 11 de julio? b) ¿Cómo es la organización del puesto de salud 11 de julio? c) ¿Cómo es la dirección del puesto de salud 11 de julio? d) ¿Cómo es el control del puesto de salud 11 de julio?

En ese sentido, la justificación teórica de la presente investigación es el aporte que se realizará para la mejora a partir del análisis de hechos que se constituya en recurso esencial para el proceso de planificación y evaluación de la gestión de los servicios de salud. Contribuyendo de manera práctica al diseño de estrategias

interinstitucionales que socialmente benefician al público usuario quien contara con un servicio más ágil, ordenado y productivo. Su importancia es indudable dentro del puesto de salud 11 de julio, ya que necesitan continuar sus procesos de mejora gestionados en forma efectiva. En cuanto la justificación práctica, se propone tener una clara y amplia visión del cocimiento aplicada a la gestión administrativa con respecto a como se va dando el funcionamiento de la institución, porque como sabemos esta entidad se destaca por realizar de manera eficiente y eficaz la gestión de sus recursos. La importancia de realizar esta investigación dentro del puesto de salud 11 de julio es analizar todas las actividades administrativas de la institución y poder determinar si tanto el personal asistencial como administrativo lo están aplicando de la manera correcta. La Justificación social, donde el personal asistencial como administrativo mejorarán la gestión administrativa, dirigiéndose no sólo a un alto rendimiento, sino que también el personal se encuentre satisfecho para poder ejercer su labor, logrando que el personal se sienta comprometido con la institución.

En cuanto al objetivo general se analizó la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del año 2022. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar la planificación del puesto de salud 11 de julio, b) Determinar la organización del puesto de salud 11 de julio, c) Determinar la dirección del puesto de salud 11 de julio, d) Determinar el control del puesto de salud 11 de julio. No se utilizará hipótesis por ser un trabajo de investigación de índole cualitativo.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a este trabajo de investigación, han sido evaluados por diversos investigadores tanto en nivel nacional como internacional, en los cuales tomamos en consideración. A continuación, mencionaremos los antecedentes del contexto internacional: Walton (2022), el artículo tiene como objetivo: descubrir los diferentes tipos de atenciones apropiadas que se puedan obtener en distintos tipos de coordinaciones, desarrollar modelos hipotéticos que facilitan la coordinación de atención en los casos de condiciones raras. Metodología: El estudio se realizó en un enfoque cualitativo. Donde a los participantes del taller se les realizaron preguntas relacionadas con respecto a los beneficios, preferencias, desafíos y con todo a lo que se vincula en coordinación de labores. Se obtuvieron como resultados en donde los participantes fueron los que escogieron los modelos de atención que tenían un enfoque de un nivel nacional o un modelo local, y estaban involucrados todos los profesionales comprometidos a brindar atención, teniendo responsabilidades y funciones direccionadas e incluidas a la administración. Se obtuvieron factores donde se vincularon los pacientes, personal de salud, ambiente de atención y factores sociales. Se concluyó que los diferentes modelos de coordinación tienen una repercusión en diferentes situaciones aplicadas. Los resultados contribuyen como un recurso de apoyo a las decisiones a tomar por el profesional de salud.

Mendoza (2018), en el artículo tiene como objetivo minimizar las deficiencias que aplican a la gestión, racionalizar el uso de los propios recursos, y el cumplimiento de políticas, planes y normas. Su metodología aplicada es deductivo-inductivo. Se obtuvo como resultados necesidad de propuesta de mejora de la gestión. Se concluyó que, para obtener una mayor eficiencia, debemos de tener la presencia de controles, con el fin de utilizar de manera efectiva los recursos públicos que manejan, de modo que se puedan fortalecer los sistemas involucrados con respecto a la inversión pública.

Otro trabajo que brinda contexto para el desarrollo de este estudio es Mendoza (2017), con un enfoque en la importancia de la aplicación de la gestión administrativa para innovar las empresas comerciales. Su metodología fue de tipo explorativo y descriptivo. Se obtuvo como resultados que la fomentación a innovar tiene un papel

importante para la evolución de toda organización. Concluyo que una empresa que se convierte en el principal motor de crecimiento y desarrollo, se va lograr por medio de uso de los recursos de manera eficiente y eficaz, además del aprovechamiento al máximo del potencial de recursos humanos.

También abordando el impacto que tiene la gestión administrativa en una organización, está el trabajo presentado por Gavilánez (2018), donde tuvo como objetivo dar análisis en los rubros de las pymes, con el enfoque de gestión de empresas, y dar ventaja en estar en vigencia dentro del mundo del comercio ya que es considerado competitivo en el día a día. Como resultados se obtuvo presencia de limitaciones en la gestión de las pymes dentro de las categorías públicas y privadas, resaltando el régimen de cada país donde se observa un efecto negativo principalmente por carácter compulsivo de las pymes. Se concluyó que la gestión administrativa es de gran importancia ya que permite a las pymes progresar, desarrollarse y crecer de manera sostenida, y así traer beneficios al sindicato desde la empresa.

Hernández (2017), donde tuvo como objetivo de estructurar el nivel de innovación tecnológica y también la dirección estratégica de las pymes de la ciudad. Su metodología fue descriptiva, aplicándose la herramienta de recolección de datos en las empresas de la ciudad. Como resultado se obtuvo que menos de la mitad de las empresas invierten una cantidad significativa de los recursos que se ven reflejados en el desarrollo organizacional y también exclusivamente en actividades de la innovación tecnológica, con algunas prioridades de actividades de diseño y marketing. Se concluyó que se debe de establecer una integración del entorno a la organización, basada en la mejoría y la modificación hacia la gestión con el enfoque administrativo y la innovación tecnológica, dadas por etapas dentro del proceso de la dirección estratégica.

En el ámbito nacional tomamos en consideración trabajos previos, como es referido por Moreno (2018), en su estudio se tuvo el fin común de determinar el vínculo de la gestión administrativa con el desempeño de los empleados en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Su metodología tuvo el enfoque descriptivo, cualitativo.

El estudio tuvo como resultados que los empleados destacan de un buen desempeño administrativo, mientras el otro grupo muestra insatisfacción de los empleados. Teniendo como conclusión que se cree que la gestión no es buena, y la administración del hospital es mala, recomendando su mejoría en corto plazo.

Ayala (2018), analizó la problemática de la gestión administrativa en la red de salud Huaylas Sur – Huaraz (Ancash) y bajo ese criterio se propuso la mejora del servicio de salud. La metodología aplicada fue descriptiva con un enfoque mixto tanto cuantitativo como cualitativo. Se obtuvo como resultados del estudio que se le aplicó a toda la población institucional, donde se percibió la gestión administrativa deficiente. Se concluye que se debería de aplicar una estrategia en todas las dimensiones para la mejora de la gestión administrativa.

Prieto (2022), tiene como fin el análisis de flujos procesales en la gestión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Centro del Perú y intervención en la atención al cliente en algunas facultades de nivel pregrado como postgrado de la UNCP. Su metodología aplicada fue un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, ya que se analizaron los datos del diseño de procesos de admisión del Ceid-UNCP. Obteniendo como resultados la necesidad de la calidad de atención al usuario en la institución del Ceid-UNCP. Se concluyó la existencia de deficiencia en la calidad de la atención y la aplicación de los flujos procesales del sistema de gestión para la mejora de la atención al usuario.

Canales (2019) su finalidad de estudio es esclarecer el vínculo existente entre el alza empresarial y la gestión administrativa. Su metodología de estudio fue descriptiva y de tipo básica, utilizando como herramientas técnicas de observación y encuesta, y tomando como otra herramienta el cuestionario. Reflejando resultados que, en los casos específicos, se presentó una relación significativa entre ambas categorías, aspectos de organización administrativa, competitividad y control administrativo. Se concluye aquella relación de ambas categorías que hubo diferencia significativa con la siguiente mejora continua, aspectos de organización administrativa, competitividad y control administrativo; así como su efecto en el alza empresarial y la gestión administrativa.

Paredes (2019), Tiene como objetivo analizar como se ve afectada la gestión administrativa de los recursos por el programa de incentivos de las ciudades de gestión centralizada de la Región Puno 2015 – 2017. El estudio aplicó una metodología básica, descriptiva y de enfoque cualitativo. El estudio concluyó la presencia de un vínculo positivo entre el programa de incentivos y la gestión administrativa. De igual manera, enfóquese en el cumplimiento de las ciudades de la región Puno entre 2010 y 2015.

En los antecedentes teóricos pertinentes a la presente investigación, comenzaremos analizando primero definiendo qué es la gestión, luego la administración y posteriormente gestión administrativa para tener una idea más clara del significado que estará sustentado por diferentes autores. Donde Chiavenato (2011) define que la gestión de todo negocio se ocupa de las políticas, las acciones e instrucciones mostradas por el personal de servicio, personal de gerencia o contratista en el curso de la gestión de la empresa. En los procesos están incluidos organización, planificación, control y dirección. La compañía realiza estas actividades a través de los roles dados en finanzas, en administración, en la parte contable, en la producción y en las operaciones. La empresa es siempre dinámica y en constante desarrollo, como así también es producto del proceso de la gestión administrativa planteado por los administradores para alcanzar los objetivos marcados por la empresa, tanto en términos de reconocimiento social, beneficios y competitividad en los mercados en los que opera. Dentro de los principios teóricos de la jerarquía Maslow (1943) nos refiere que los individuos en general sin calificación alguna van a poseer necesidades, y quien las organiza en 5 tipos de jerarquía, las cuales se evalúan de acuerdo a sus bases como son necesidades fisiológicas, seguridad social, reconocimiento, estima y autorrealización.

Por otro lado, Fayol (1917), en lo que se denominó la teoría clásica de la gestión donde se establecen catorce principios y con ellos dejó descrito el proceso de gestión en administración: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De manera similar, a medida que avanzaba la investigación, se dio cuenta de que no todos los principios se aplican a todas las organizaciones, por lo que el enfoque de

aleatorización estudiado originalmente por Fiedler (1967), encontró identificar estilo de liderazgo más eficaz y la situación en la que se igualará su eficacia. Hoy en día es la era de la información, los gerentes administrativos manejan empleados de diferentes partes del mundo, casi todos en una organización están vinculados entre sí, por lo que todos estos han influido en la gestión organizacional de Robbins (2013).

Fue el estadounidense Frederick (1947) quien dio inicio de la llamada de administración científica, ya luego con respaldado por técnicos que por medios de responsabilidades dieron tendencia a la administración. A su vez que el mismo Chiavenato (2011), nos define que la función administrativa es parte integrante de un todo mayor que está constituido por diferentes funciones vinculadas entre sí, de la misma manera estas se vinculan entre sí como uno solo, siendo este todo mayor que la suma de sus partes. De esa manera nos refiere como algo dinámico al proceso administrativo en medida que se aborda el concepto de función desde esta manera. Toda actividad de gestión administrativa consta de diferentes acciones que se articulan entre sí, ya que cada acción se realiza con el único fin de lograr los fines de la empresa.

Así, la suma de acciones para lograr dicho fin siempre tendrá más relevancia que una sola acción, realizada individualmente o con fines privados. Cuando todos los stakeholders de una empresa tienen un objetivo común, los resultados son mejores porque la empresa desarrolla un proceso de gestión dinámico. Asimismo, Harvey & Green (1993) nos dan el concepto de una calidad de gestión administrativa desde el punto de vista social e individual, de tal manera que nos dá soluciones como las características del producto que se ofrece o el servicio que se dá, que están conferidos a una aptitud para abarcar las necesidades que se expresan en cada empresa. Surichaqui (2020) nos menciona que una buena gestión administrativa va a implicar en el manejo de las personas teniendo en consideración las adversidades, diferencias y la necesidad que se pueda presentar.

Juran (2011) definió: En general, todas las funciones de la administración son parte del proceso administrativo. Así, organizar, planificar, controlar y dirigir, individualmente, son funciones gerenciales; sin embargo, en su conjunto, para lograr

un objetivo, constituyen lo que se conoce como el proceso administrativo. El autor argumenta que, en cualquier sistema administrativo, un gerente de empresa debe tomar decisiones continuamente en todos los niveles; y para ello deben ser competitivos, tener una amplia gama de habilidades y destrezas para tomar decisiones en un proceso administrativo que es planificado, organizado, dirigido y controlado por el personal; deben ser capaces de tomar decisiones cuando están plenamente informados sobre el asunto, mientras enfrentan riesgos e incertidumbres.

Como nos menciona Torres (2019) que una adecuada práctica de gestión administrativa va tener activos no tangibles con el fin de tener un óptimo rendimiento en el sector económico. Así como Muñiz (2003) definió: La gestión a nivel administrativo, el autor en su enfoque nos muestra planificar, organizar, dirigir y controlar, todos los cuales están presentes en la gestión de una empresa, una institución educativa o en cualquier contexto utilizado con agentes que sustentan los resultados que cada uno empresa y/u organización debe presentar; todo lo anterior debe indicar que el cliente o usuario está satisfecho con los resultados obtenidos, como resultado de una buena gestión administrativa, que permite evaluar eficiencias y eficacia de las áreas o culturas diferentes departamentos de una organización pública o privada para el propósito de la mejora continua. Según Plaza & Janes (2007) destaca que la gestión administrativa es la acción y eficacia de dirigir, buscando ganar, realizando trabajos eventuales que conlleven al logro de la empresa o cualquier anhelo.

Los autores señalan que a medida que la sociedad avanza, la gestión administrativa se vuelve cada vez más importante, pues para luchar por un desarrollo satisfactorio o enfrentar un desastre, es importante que el gobierno encuentre una mejor manera de redistribuir todos los elementos necesarios para que de esa manera convertirse en una organización de mayor reputación, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la completa satisfacción del cliente o administrador, ya que en un mundo globalizado donde toda la gama de métodos para hacerlo, la falta de planificación conducirá al fracaso total. La gestión administrativa es la acción y eficacia de la gobernanza en situaciones donde los resultados que cada empresa y/u

organización debe presentar son utilizados con agentes de apoyo; es por eso que se debe demostrar que el cliente o usuario está satisfecho con los resultados obtenidos, asumiendo así la posición de la empresa y brindando una excelente gestión administrativa que permita una evaluación eficaz y eficiente de las diferentes áreas u oficinas de una empresa, organismo público o privado con el propósito de la mejora continua.

Según Pérez (1982) se entiende que la gestión administrativa es un conjunto de acciones a través de las cuales los administradores desarrollan sus actividades mediante la implementación de etapas del proceso administrativo: planificación, dirección, coordinación y control. De igual forma, Anzola (2022) menciona que la gestión administrativa comprende todas las actividades que se realizan para coordinar los esfuerzos de un grupo, es decir, la forma en que se esfuerzan por alcanzar una meta o meta con la ayuda de todos y a su vez el desempeño de ciertas tareas esenciales tales como planificar, organizar, dirigir y controlar. En cada institución de gobierno, al diseñar la gestión administrativa adecuada para una entidad, con el fin de fortalecer la gestión administrativa y operativa, se crean metas estratégicas factibles de mediano y largo plazo para el desarrollo de la unidad; al mismo tiempo, prevenir actividades ilícitas, verificar que los funcionarios realicen su trabajo, observar disciplina, responsabilidad y ética profesional.

Considerando lo anterior, se establecen las bases teóricas de la categoría gestión administrativa, a su vez, teniendo sus subcategorías en este estudio, donde tomaremos como referencia lo ya planteado por Chiavenato, quien propuso, en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, de los subtipos de gestión administrativa, las cuatro etapas del proceso administrativo, a saber, control, organización, dirección y planeación. Chiavenato (2011). Cualquier nueva idea, nuevo hallazgo de investigación o técnica puede incluirse fácilmente en las categorías de planificación, organización, dotación de personal, dirección o control, Koontz (2012). De igual forma, para la primera subcategoría de Planificación, Gonzales (2020) nos refiere que la organización es una estructura para organizar los recursos de finanza, a su vez humanos y de la tecnología, como también de la información.

Arias (2008) argumenta que la planificación, el desarrollo y la coordinación institucional, así como las técnicas de control, pueden ser la fuente del desempeño, mientras que las instituciones representan los medios por los cuales los empleados colaboran para lograr logros personales. metas que están directa o indirectamente relacionadas con el trabajo. Este autor también nos dice que planear significa que la persona que dirige una organización investigará con anticipación sus metas y acciones, además de la disponibilidad de recursos como materiales o potencial humano y así podrá sustentar sus acciones para implementar método, plan o lógica. De esta forma, estos planes se establecerán en función de los objetivos y serán ellos quienes definirán los procedimientos necesarios para alcanzarlos.

Por otro lado, Chiavenato (2011) sostiene que la planificación es un elemento fundamental para una buena gestión administrativa además de ser un proceso que requiere conocimiento, reflexión, estimación, conocimiento, que sería un medio para reducir la incertidumbre al predecir el cambio, la mira al futuro; y todo ello vendrá con un talento humano que será el elemento clave y fundamental de este cambio. En este sentido, esta contribución es importante porque una organización debe estar comprometida con el cambio, tener la visión para anticiparse a lo que puede suceder y dejar que lo que requiere la misión se cumpla. En ambas definiciones se pueden encontrar importantes elementos comunes: la fijación de metas u objetivos y la selección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas). También implica la toma de decisiones, la previsión (predecir), la visualización (representar el futuro deseado) y la predefinición (tomar medidas para realizar el concepto de predecir el futuro).

Por otro lado, para la segunda subcategoría de la Organización, Ramírez (2017) menciona la implicancia que existe entre la organización, distribución, establecer las funciones entre los trabajadores de la empresa, tienen la finalidad la realización de acciones específicas de acuerdo al perfil y experiencia de cada trabajador, con el proposito de lograr las metas y objetivos trazados en la etapa de planificación. Así, como Scanlan (2000) argumenta que incluye: La identificación y clasificación de las actividades requeridas. La agrupación de actividades necesarias para alcanzar los

objetivos, asigne cada grupo de actividades a un administrador con los permisos necesarios (autorización) para supervisarlas, estimulado con un eje horizontal (al mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional. Y para Chiavenato (2012) define a la organización como la función gerencial que establece las actividades necesarias para lograr lo planificado. En cuanto a su cobertura, la organización se puede ubicar en tres niveles: global, departamental y operativo. La organización entonces no tiene más que identificar y categorizar las actividades necesarias para que se agrupen para cumplir con los objetivos, así como la coordinación horizontal y vertical de su estructura organizada en la asignación de un líder a cada grupo, un directivo con autoridad necesaria para supervisarlos.

Para la tercera subcategoría de Dirección que es a través de la función de dirección donde los gerentes ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Bustamante (2017), nos refiere que no se podría ser negado la importancia de las diversas áreas que tiene la dirección operativa; porque estas harán un reconocimiento vital al alcance que se da con la dirección estratégica. Así como nos refiere Álvarez (2017) como lo menciona Arévalo (2017) que la dirección estratégica tiene como objetivo primordial la formulación de las estrategias requeridas por el mercado, y que estarían orientadas a los planes empresariales, teniendo como prevención ya de los futuros acontecimientos, y que estos puedan afectar o perjudicar a la organización. Es por eso que los gerentes necesitan conocer los roles que asumen las personas, como es de manera individualidad y personalidad de ésta.

Al respecto Chiavenato (2012) nos explica que la dirección sigue a la planificación y la organización, donde su rol es dar vida a la empresa y dinamizarla; es así que está asociado con la acción, el rendimiento y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionado con la disponibilidad de los recursos humanos de la empresa. Así mismo, Reinoso (2011) menciona que la dirección se convierte en un proceso dinámico, esencialmente social, ya que su naturaleza consiste en las relaciones recíprocas entre personas, aquellas personas en los diferentes

niveles de la organización, cumpliendo muchas de las funciones necesarias para lograr los objetivos de la compañía. Por lo tanto, y solo a través del esfuerzo humano, otros recursos serán útiles para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la sociedad humana contemporánea.

Y para la cuarta subcategoría de Control, este es un paso esencial en la gestión que es, bueno, todavía mucha experiencia. Algunos de ellos son una empresa con planes grandiosos, estructura organizativa adecuada y gestión eficaz, el operador no podría verificar cuál es la situación real de la organización sin el mecanismo de verificación e informe si el hecho es consistente con el objetivo. Al respecto, Scanlan (2000) argumenta que el control es importante en los negocios porque: a través del control, se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantenga dentro de los límites previamente establecidos y, en caso contrario, se tomarán medidas correctivas. Por eso es considerado como un complemento a la planificación; porque se pretende que se cumpla lo prometido de antemano y, en caso contrario, se hagan las correcciones pertinentes para adecuar los hechos al plan. En general, el control implica medir los resultados esperados y compararlos para identificar las desviaciones y ver la manera de cómo corregirlas. El proceso de control no se detiene en ningún caso antes de realizar las correcciones necesarias; no basta solo con identificarlos si no se hace nada después para ponerlos en práctica.

A su vez, Remington (2011) menciona que el control pasa a ser una función de evaluar periódicamente las actividades para comparar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa con las metas y estándares previamente planificados y así establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los procesos de acción, siempre con el fin de lograr los objetivos económicos requeridos por la organización. El control es de vital importancia para el proceso administrativo, ya que permite el seguimiento periódico y la actualización de los resultados para contribuir de manera efectiva a la buena gestión de la empresa y la implementación de las medidas pertinentes en el momento oportuno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación: La investigación es cualitativa, de tipo básica, con un diseño fenomenológico, ya que, según Fuster (2019) describe este tipo de investigación como una respuesta a la radicalidad, es decir, se deriva del punto de vista del sujeto, que fue capaz de ver, observar y analizar, en base a su experiencia de vida. Según Hernández & Rodríguez (2011) nos menciona que la categoría de aplicaciones de los enfoques cualitativos, se realiza a partir de la recopilación de información existente a través de herramientas diseñadas para la investigación, la cual luego es analizada y comparada de acuerdo a las bases teóricas referenciadas para poder ayudar en dar solución al problema de la investigación.

Y de acuerdo Tamayo & Tamayo (1999) describe la investigación cualitativa en un enfoque metodológico y sus fundamentos epistemológicos, que serán explicativa, estructurada y muchas veces se podría estar confundiendo con la investigación etnográfica por sus orígenes y objetivos de la investigación; este tipo de investigación utilizan en el estudio de pequeños grupos, y están caracterizados por hacer frente a las realidades y poblaciones estudiadas en cualquiera de sus alternativas es por eso que intenta siempre integrar conceptos de diferentes proyectos de investigación social.

El diseño de estudio de la investigación fue en base a la recopilación de información relevante para el área de investigación, en este contexto, se realizan entrevistas a los participantes del estudio inmersos en la realidad problemática, también se complementa con la recopilación de información del registro documental, que luego es descrito, interpretado y analizado. Así es como nos hace la descripción del diseño fenomenológico Aguirre (2012) quienes concluyen que el método fenomenológico contribuye tanto al conocimiento de la realidad como a la comprensión de las experiencias de los agentes y también puede ser utilizado como método de búsqueda de hechos sobre el tema en estudio.

3.2. Categoría, subcategorías y matriz de categorización: La categoría para este estudio es la gestión administrativa, con sus subcategorías Donde: M = muestra.

C1 = gestión administrativa. Categoría: gestión administrativa. La gestión administrativa en el puesto de salud 11 de julio se caracteriza por sus subcategorías y criterios, los cuales serán estudiados mediante encuesta a los usuarios en sus cuatro subcategorías: Planificación, Organización, Dirección y Control. (Anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo: Una población es un conjunto de individuos que responden a un conjunto de características definidas por el investigador, constituyendo todo el fenómeno asignado al estudio según lo descrito por Shirish (2014). La población de estudio incluyendo al personal asistencial y administrativo del puesto de salud 11 de julio durante el período de estudio, constituye a una población censal, por lo que no se considerará muestra ni se tomará forma de autenticación en la base de datos de la institución pública.

3.4. Participantes: Para el desarrollo de este estudio se consideraron participantes, que tuvieran experiencia en gestión en salud que fueron objeto de este estudio y también en temas administrativos, que laboraron durante este estudio en el puesto de salud 11 de julio, 2022. Para la aplicación de los instrumentos se seleccionarán a 4 participantes.

Tabla 1

Número de participantes – Población censal del puesto de salud 11 de julio.

Cargo	Condición
Técnica en Enfermería	Nombrada
Técnica en Enfermería	Nombrada
Técnica en Enfermería	Nombrada
Técnica Administrativo	Nombrado
Técnica Farmacia	Nombrada
Técnica en Enfermería	Nombrada
Técnica en Enfermería	Nombrada
Cirujano Dentista	Contratada CAS
Lic. Enfermería	Contratada CAS
Técnica en Enfermería	Contratada CAS
Técnica Administrativa	Contratada CAS
Técnica Informática	Contratada CAS
Médico Cirujano	Tercero
Lic. Obstetra	Tercero
Técnico en Laboratorio	Tercero
Médico cirujano	Tercero
Total	16

Fuente: *Elaboración propia*

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: En el presente estudio, creemos que lo mejor es utilizar técnicas de entrevista y análisis de documentos, que nos permitirán tener un contacto directo con las personas involucradas del estudio y al mismo tiempo nos transmitió sus conocimiento y opiniones sobre el tema. La entrevista consta de 08 preguntas y debe durar en promedio de 15 minutos. Utilizando como herramienta la guía de entrevista y para el análisis de documentos, se utilizará la herramienta de archivos de documentos, tanto en la forma estructurada, para así obtener los resultados necesarios relacionados con

el tema de investigación: gestión administrativa.

Ñaupas (2014) describió técnica como un conjunto de normas y procedimientos que regulan los procesos y se logran un objetivo. Por ello se realizó la entrevista quien a su vez el mismo autor Ñaupas (2014) nos define que es un diálogo entre el entrevistador y participante, es una variedad de encuesta donde se formulan preguntas de manera verbal con el propósito de tener respuestas que verifiquen nuestras interrogantes.

Según Cunha (1989) quien nos define que el análisis documental es una serie de procesos que se realizan para manifestar como se recuperan los documentos de una información. Así como Pinto (2001) definió que el análisis documental es una serie de tareas encaminadas a representar un documento de manera diferente a su forma original, la observación de acuerdo Álvarez (2003) es un método primario de la ciencia y de la vida de los humanos para adquirir conocimientos de las cosas que nos rodean.

En este estudio utilizamos los instrumentos como guía de entrevista, que de acuerdo a Díaz (2013) nos conceptúa la entrevista como “una conversación que se plantea con un propósito establecido diferente al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recolectar datos”. Frente a lo indicado el estudio tuvo como propósito analizar las dimensiones del puesto de salud 11 de julio, 2022. A su vez también se utilizó el instrumento de ficha documental, que de acuerdo a Denzin (2011) nos relata que en la investigación cualitativa, la ficha documental es el instrumento del análisis de documentos, considerando muy relevante debido a la interpretación personal del investigador.

Tabla 2

Validación de expertos.

Apellidos y Nombres	DNI	Especialidad	Nivel de Grado
Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo	08478538	Administración de negocios y relaciones internacionales-MBA (Cunha, 1989)	Magíster en administración de negocios y relaciones internacionales-MBA
Vásquez Calderón, Irma Yolanda	21070917	Enfermería	Magíster en Gestión en Salud Pública
Yangales Vega, Jorge Arturo	08534664	Economía	.Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

3.6. Procedimiento: En primer lugar, se procedió a solicitar la respectiva autorización a la dirección del puesto de salud 11 de julio, para que la dependencia pudiera brindar las facilidades del caso y realizar la investigación en el tiempo previsto. En segundo lugar, coordinar con cada jefe de área para concertar un horario, de acuerdo con el tiempo disponible de cada persona para agendar entrevistas, respetando los protocolos de confidencialidad ante la presencia del COVID19; Además, previo a la aplicación de la herramienta, fue posible una breve explicación de las indicaciones, de la misma forma que cada participante dió su consentimiento.

3.7. Rigor científico: Lincoln & Guba (1985) quien es uno de los pioneros en criterios de rigor científico, nos hace mención que una investigación cualitativa demanda diversos criterios tanto de credibilidad como de transferibilidad, así como confiabilidad como objetividad, dando un soporte de forma lógica a la investigación. Es el aspecto que pretende lograr cada investigador para que su trabajo, es así que se busca que la investigación tenga la calidad y el valor

científico adecuado, Arias (2011) argumenta que debe tener tres aspectos importantes: En primer lugar debe ser reflexivo, debe ser imparcial en la presentación y descripción de los hechos o en favor de las opiniones que hayan motivado el desarrollo de la investigación, y también debe respetar las opiniones de los demás, las opiniones divergentes y los puntos de vista de los demás.

La validación, por este medio determinaremos si realmente la entrevista y el análisis documental mide aquello para lo que fue creado. El uso de los expertos, y convertirlo en el instrumento de validación para 3 expertos, y los expertos examinan el instrumento bajo dos conceptos: validación contenido y validación constructo.

3.8. Método de análisis de datos: Goetz & Le Compte (1982) donde nos mencionan que el análisis de datos es el global de las operaciones empíricas y conceptuales obtenidas por medio de una construcción y proceso de los datos dados con el único fin de llegar a su interpretación. Se realiza el procesamiento de la información reunida junto a la codificación de los instrumentos tanto de cada entrevista como a su vez del análisis documental, los cuales serán analizados mediante la elaboración de una matriz de triangulación, para después pasar al proceso de triangulación de datos, los cuales nos darán una vista del resultado de la investigación.

3.9. Aspectos éticos: El propósito del estudio es darnos conocimiento, este objetivo nunca debe estar por encima de los derechos y beneficios de los que forman parte del estudio, de tal manera se protegerá la salud, dignidad, integridad y la confidencialidad de la información brindada, y respetando las normativas del estudio donde se deberá solicitar la firma de un consentimiento informado a los participantes que serán ellos partes de la investigación con el propósito de informarles del estudio, que se da bajo ciertos criterios como es de responsabilidad, mantener en reserva y confidencialidad la información brindada, total fidelidad a los resultados que son del autor, contando la validez científica, y tomando en cuenta la honestidad con el instrumento aplicado, y cuidándonos del No plagio.

Se considero todos los aspectos éticos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales fueron utilizados en esta investigación. En los cuales están en el Art.3 donde nos hace mención del respeto por las personas, su autonomía y el resguardo de su integridad, por tal razón siempre se hizo respetar y dar las garantías de nuestra unidad de investigación, sin sobrepasar de ninguna manera el bienestar y sus intereses, es por eso que con ellos damos garantía al cumplimiento del Art. 4° y 5°, donde se busca la justicia y bienestar; realizandose un trato justo a cada unidad investigada evitando el daño y riesgo que pudiera ocasionar la presente investigación, de acuerdo H. Llampén (2017).

Para el trabajo del investigador, el Art. 6° velará por la honestidad, demostrará la transparencia de la investigación, respetará los derechos de autor y evitará el plagio en materia de propiedad intelectual. Asimismo, garantizó el Art. 9° responsabilidad, Art. 8° competencias profesionales y científica, Art. 7° rigor científico y también asegura que se siguen de manera minuciosa y rigurosa los criterios científicos y metodológicos establecidos por el proceso, los cuales serán revisados antes de su publicación, además de respetar las condiciones establecidas, observandose de manera estricta los requisitos legales y éticos, de acuerdo H. Llampén (2017).

Y por último, será el Art. 10, que nos hace mención la investigación realizada en estudios con seres humanos; también como investigador se requiere la firma del consentimiento libre, inequívoco e informado de todos, para continuar con el cuestionario, y proporcionar información completa y clara, demás de garantizar que los datos que se buscan y obtienen, sin daño o riesgo luego de su participación y con fines de aprendizaje, sin intención después de su participación, algún riesgo o daño de acuerdo H. Llampén (2017). También se toma como consideración ética el APA 7 para la elaboración de cuadros, tablas, figuras y referencias bibliograficas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados de la entrevista

4.1.1 Sub categoría 1: Planificación

Tabla 3

Análisis Nomotético Sub Categoría Planificación.

1. DESCRIBIR QUE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HA IMPLEMENTADO EN LA INSTITUCIÓN.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Implementación de equipos de protección y aplicación de protocolos para que el personal pudiera realizar trabajos presenciales, y no tuviera inconvenientes durante la ejecución de sus labores, y poder proteger su integridad.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Capacitación y aplicación de protocolos al personal asistencial de enfermería para poder realizar las funciones asistenciales y hacer frente a la pandemia covid 19.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Mantenimiento de los equipos dentales, tanto la unidad dental como los rayos x, implementación de los protocolos de protección y abastecimiento de materiales dentales.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	En este periodo nosotros como personal administrativo gestionamos los requerimientos a las areas competentes luego de haber recibido los requerido se procedió al inventario de todo lo realizado y recibido para su posterior control y distribución para el personal.

Fuente: base de datos de la investigación

Tabla 4

Análisis Nomotético Sub Categoría Planificación.

2. INDIQUE QUE LOGROS HA ALCANZADO DE MANERA EFICIENTE EN SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Mantenimiento y mejoramiento de los equipos médicos para la mejora de la atención al usuario.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Con respecto al reordenamiento y mantenimiento del software, hemos evolucionado en agilizar el tiempo de espera de los pacientes.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Con el mantenimiento de los equipos dentales y los rayos x, hemos realizado en este tiempo más producción en atendimento en pacientes y más pacientes dados de alta porque el abastecimiento de materiales hicieron que pudiéramos concluir los tratamientos en los pacientes pendientes.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Nosotros, bajo el respado de jefatura de la institución realizamos las coordinaciones obteniendo buenos resultados, y mejoras en la institución.

Fuente: base de datos de la investigación

Interpretación: Planificación. La información recopilada relacionado a la subcategoría de planificación que dadas las gestiones para la implementación de equipos médicos, así como la gestión para el mantenimiento de los equipos médicos y las capacitaciones dadas en diversas áreas del puesto de salud con respecto al protocolo de protección y atención asistencial al personal, se cumplen las metas en relación a la parte operativa de la institución, en el cual según las manifestaciones obtenidas con respecto a los directivos de jefatura médica, como jefatura de enfermería se está logrando e efectuando todos el trabajo articulado respectivamente en cada área, manifestándonos de manera de una buena acción con lo que respecta a la planificación.

4.1.2 Sub categoría 2: Organización

Tabla 5

Análisis Nomotético Sub Categoría Organización.

3. DIGA CUÁL ES LA COMPOSICIÓN ACTUAL DE SU ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Nuestra composición actual de nuestra organización es personal asistencial y personal administrativo.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Nosotros manejamos una estructura orgánica de eje horizontal.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Nosotros como odontólogos estamos dentro del grupo del personal asistencial dentro de la organización de la institución.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Nosotros dentro de la organización de la institución somos del personal administrativo, que tenemos la función de agilizar y dar por efecto todos los planes de gestión programados periódicamente.

Fuente: base de datos de la investigación

Tabla 6

Análisis Nomotético Sub Categoría Organización.

4. PUEDE DAR ALGUNA OPINIÓN Y A SU VEZ EXPLICARNOS SOBRE CÓMO SE ESTABLECE LA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS EN LA INSTITUCIÓN.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	El personal en general manejamos una tipo de comunicación directa y esclarecida, manteniéndonos con el respeto de por medio.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Dentro de nuestra estructura orgánica, vemos la mejora de nuestra comunicación haciéndola de una manera directa, y a su vez eliminando todo tipo de brechas..

Entrevistado 03 (Odontóloga)	Nuestra comunicación tanto con los directivos como dentro del personal es de manera directa, no hemos tenido ningún tipo de mal entendidos ni nada al respecto y siempre nuestro trato ha sido de manera cordial.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Los años que vengo laborando en la institución porque yo soy nombrado, se a mantenido una comunicación directa y fluida, en el que he observado que se a manejado de la mejor manera y de forma favorable porque asi todos hacemos participes y colaboramos dando ideas para la mejora de este puesto de salud. .

Fuente: base de datos de la investigación

Interpretación: Organización. Las opiniones de directivos como trabajadores manifiestan una buena organización manejando un eje horizontal, manejando una organización compuesta por un personal asistencial y un personal administrativo, demuestran un buen desempeño de funciones, resaltando así por los directivos la manera favorables del personal con la estructura orgánica establecida, resaltando a su vez la comunicación que resalta de ser manera directa y dando la oportunidad al personal en poder manifestar u otorgar opiniones como preocupaciones que podrían tener dándose así que el personal se sienta aquella incorporación del trabajo en equipo y ser tratados por igual a todos, ya sea diverso a su cargo o funciones.

4.1.3 Sub categoría 3: Dirección

Tabla 7

Análisis Nomotético Sub Categoría Dirección.

5. CÓMO PERCIBE LA ACEPTACIÓN DE LOS CAMBIOS ORGANIZACIONALES QUE VIENE IMPLEMENTANDO EN LA INSTITUCIÓN.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Como Jefa Médica, observo que el personal es más proactivo, colaborador, se involucra más con la atención de los pacientes.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Mi percepción es de manera favorable, porque ante la situación de la pandemia y emergencia sanitaria se siente más protegido y menos vulnerable.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Todo cambio es bueno para poder evolucionar en favor a la institución, nosotros como personal lo hemos tomado con tranquilidad porque los abastecimientos como los mantenimientos de los equipos dental hacen que nos faciliten más nuestro trabajo y poder dar mejor atención al paciente en la realización de tratamientos.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Como personal administrativo logramos optimizar el trabajo llegando a cumplir las metas trazadas a corto y mediano plazo.

Fuente: base de datos de la investigación

Tabla 8*Análisis Nomotético Sub Categoría Dirección.*

6. SE GUÍA A LOS SUBORDINADOS DE MANERA QUE LAS ACTIVIDADES SE REALIZAN ADECUADAMENTE.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	En este tiempo de pandemia, lo que nos hemos enfocado mucho más es la protección al personal asistencial para poder continuar con las atenciones médicas,
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	El personal que tengo a cargo que es el equipo asistencial de enfermería, está en constante capacitación para poder desenvolver de manera adecuada las actividades programadas.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Nosotros como personal estamos guiados con el plano directivo para poder cumplir las actividades, así como tenemos constantes capacitaciones para poder nosotros desarrollar nuestro laboral.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	En coordinación con la Diris el personal participó de las constantes capacitaciones programadas .

Fuente: base de datos de la investigación

Interpretación: Dirección. De acuerdo a la información recopilada, se manifiesta por los directivos que los cambios realizados dentro de la institución dentro del personal de manifiesta buena aceptación que a su vez refleja los logros de los resultados obtenidos y en el desempeño del todo el personal de la entidad durante todo este tiempo de pandemia como es el caso de la importancia dada en la compra e implementación de todos los equipos de protección y las constantes capacitaciones dadas en diversas áreas viéndose reflejada en la numeración de atenciones de pacientes dadas durante este periodo.

4.1.4 Sub categoría 4: Control**Tabla 9***Análisis Nomotético Sub Categoría Control.*

7. INDIQUE QUE MECANISMOS LE RESULTAN FAVORABLES PARA EL CONTROL DE LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Dentro de los mecanismos favorables para nosotros es el monitoreo constante a todos le personal de la institución para poder así tener un escenario real del desarrollo que se van dando en los diferentes procesos que pueda tener la entidad.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Como jefa del departamento de enfermería, hasta ahora me resulta favorable el control del cumplimiento de todas las actividades programadas dentro de mi área, a su vez
Entrevistado 03 (Odontóloga)	Los mecanismos que nos establecen a nosotros como personal, si los veo favorables porque así podemos nosotros mejorar en algunos puntos de desequilibrio que podríamos estar dando, y poder cumplir con las metas que nosotros como personal tenemos propuesto.

Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Nosotros tenemos el control de los objetivos y metas con programación de metas semestrales para poder tener el control de la ejecución de tanto metas como objetivos.
---	---

Fuente: base de datos de la investigación

Tabla 10

Análisis Nomotético Sub Categoría Control.

8. SE CUENTA CON INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS QUE PERMITA EL SEGUIMIENTO DE HORARIOS Y NORMAS DE ACUERDO A LOS PLANES DE SU GESTIÓN.	
Entrevistado 01 (Jefa Médica)	Desde hace 05 años tenemos implementado el equipo sensor de huella digital, para el control de horarios cumplidos de trabajo.
Entrevistado 02 (Jefa de Enfermería)	Nosotros en el departamento, muy aparte del control de asistencial del personal, nosotros aun manejamos las hojas folder de asistencia.
Entrevistado 03 (Odontóloga)	La institución cuenta con los instrumentos y herramientas necesarias para poder llevar acabo el monitoreo y control, para poder respetar los planes establecidos, eso es lo que puedo opinar.
Entrevistado 04 (Técnico administrativo)	Si, la institución cuenta con todas las herramientas para el control y ejecución de los planes tanto estrategicos como operativos de la institución.

Fuente: base de datos de la investigación

Interpretación: Control. De acuerdo a la información recopilada, la institución cuenta con equipamiento y técnicas de control como el sensor digital dentro de la institución como el manejo de las hojas de folder asistencias en las diversas áreas, a su vez las opiniones dadas tanto los directivos como el personal coinciden que el control es favorable las estrategias de control que la institución, porque tanto el monitoreo de control de asistencias como el monitoreo de actividades realizadas están siendo positivos reflejados en los logros y metas trazados.

Resultados del Análisis documental

Objetivo General: Analizar la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del año 2022.

Tabla 11

Análisis documental del documento PEI en relación al objetivo general.

Documento	Objetivo General	Análisis
PEI (Plan estratégico)	Analizar la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del	El documento nos muestra que el plan estrategico se enfoca principalmente en la mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos medicos para poder seguir

institucional)	año 2022.	realizando las debidas atenciones clinicas. Con una estima que dentro de los 2 primeros años el mantenimiento y adquirimiento de equipos medicos, puesto que se planea que en lo posterior
----------------	-----------	--

Objetivo Específico 1: Determinar la planificación del puesto de salud 11 de julio, 2022.

Tabla 12

Análisis documental del documento PEI en relación al objetivo específico 1.

Documento	Objetivo Especifico 1	Análisis
PEI (Plan estratégico institucional)	Determinar la planificación del puesto de salud 11 de julio, 2022.	Se evidenció en el documento el cumplimiento de la planificación dada dentro del periodo establecido con respecto a los temas y protocolos de salud, en vista de la importancia que se tiene dentro de los aspectos que abarca la gestión administrativa aun así y dadas las circunstancias sanitarias que actualmente atravesamos como país, adaptándose a los cambios realizados dentro de la institución siendo fundamental para la realización de laborales y funciones de cada miembro de la institución sea asistencial como administrativo se puede cumplir con normalidad, y poder seguir con el trabajo articulado que se tiene planeado dentro de los objetivos y metas del plan estratégico de la institución.

Objetivo Específico 2: Determinar la organización del puesto de salud 11 de julio, 2022.

Tabla 13

Análisis documental del documento ROF en relación al objetivo específico 2.

Documento	Objetivo Especifico 2	Análisis
ROF (Reglamento de organización y funciones)	Determinar la organización del puesto de salud 11 de julio, 2022.	De acuerdo a lo leído con el informe, se da por resaltado que se evidencia el cumplimiento de los reglamentos de la organización, y el cumplimiento de las funciones dentro del personal asistencial y administrativo.

Objetivo Específico 3: Determinar la dirección del puesto de salud 11 de julio, 2022.

Tabla 14

Análisis documental del documento POI en relación al objetivo específico 3.

Documento	Objetivo Específico 3	Análisis
POI (Plan operativo institucional)	Determinar la dirección del puesto de salud 11 de julio, 2022.	El documento evidencia que gerencia junto con planeamiento y presupuesto esten cumpliendo el rol de velar por el cumplimiento plasmado en el plan estratégico.

Objetivo Específico 4: Determinar el control del puesto de salud 11 de julio, 2022.

Tabla 15

Análisis documental del documento MOF en relación al objetivo específico 4.

Documento	Objetivo Específico 4	Análisis
MOF (Manual de organización y funciones)	Determinar el control del puesto de salud 11 de julio, 2022.	De acuerdo al análisis del documento, se evidencia el cumplimiento de funciones del personal en el cargo destinado de cada área para la ejecución del plan estratégico plasmado.

Discusión

La discusión estará organizada bajo los métodos de la triangulación, el cual se encontrará formado con las funciones del objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación. En esta triangulación se analizaron los resultados obtenidos de la entrevista al personal administrativo y asistencial del puesto de salud 11 de julio, seguidos por los propios del análisis documental.

Figura 1

Triangulación del objetivo general



De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al objetivo general que es

analizar la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del año 2022, que se demuestra aplicación y ejecución de la gestión administrativa. La gerencia tiene como principalmente función llevar acabo el mantenimiento de equipos médicos y la adquisición de equipos de protección personal. Un estudio de investigación realizado en una institución de salud en consideración a la gestión administrativa es Moreno (2018) acerca de la gestión administrativa relacionado al desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; donde se evidenció una mala gestión administrativa ya que en los resultados los trabajadores se encontraban disconforme, manifestandose de mucha carga laboral, falta de personal dandose de esa manera a resaltar en el desempeño laboral del personal tanto asistencial como administrativo, y reflejandose en los resultados.

Figura 02

Triangulación del objetivo específico 1



La triangulación de resultados correspondientes al objetivo específico 1, a cerca de determinar la planificación del puesto de salud 11 de julio, 2022 en los resultados obtenidos por la administración que ejecuta esta función para la realización del cumplimiento de las metas del plan estratégico, plasmados en la institución; donde encontramos que tanto lo administrativo como asistencial evidencia que la planificación administrativa es buena y a su vez el documento del PEI (plan estratégico institucional) evidencia el logro del cumplimiento de todas las metas trazadas dentro del periodo establecido.

Teniendo como respaldo teórico a Chiavenato (2012) donde nos indica que la planificación es el eje primordial para poder obtener una administración adecuada, tal es asi que se conlleva a una cadena de proceso como es de exigir, relexionar, tener

conocimiento y estimar; y será así que se llegará a la eliminación de brechas como lo es en la inseguridad que siempre se da en manifiesto cuando se presentan los cambios en todo tipo de institución. De tal manera que se llevará de la mano con la capacidad y eficiencia de quien lo maneje como será en este caso jefatura.

Figura 03

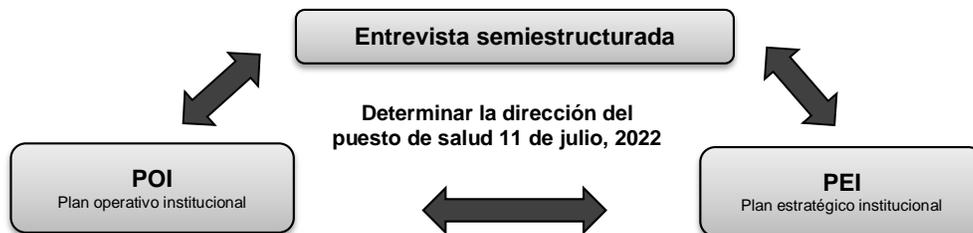
Triangulación del objetivo específico 2



La triangulación de resultados correspondientes al objetivo específico 2: Determinar la organización del puesto de salud 11 de julio, 2022. De acuerdo a los análisis, nos evidencia que la estructura organica es horizontal, contemplando el cumplimiento del rol y de las funciones de cada miembro del personal tanto asistencial como administrativo. Argumentado por Scanlan (2000) que dentro de las actividades adquiridas en una empresa se dará una clasificación e identificación dentro de los grupos asignados para las actividades planeadas, dandose así diversas opciones de organizaciones, manifestandose dentro de las favorables la de eje horizontal dentro de una estructura organizacional.

Figura 04

Triangulación del objetivo específico 3



La triangulación de resultados correspondientes al objetivo específico 3: Determinar la dirección del puesto de salud 11 de julio, 2022. Nos evidencia que gerencia viene cumpliendo con las metas y objetivos previstos durante el período de

la investigación presente. Como Ayala (2018) evidencia la deficiente gestión administrativa en la red de salud Huaylas Sur – Huaraz (Ancash) debido a la mala organización de gerencia e incumplimientos de las metas del plan estratégico dentro del plazo de gestión.

Figura 05

Triangulación del objetivo específico 4



La triangulación de resultados correspondientes al objetivo específico 4: Determinar el control del puesto de salud 11 de julio, 2022. Se demostró que para poder tener un mejor control dentro de la institución se proyectó asignar un total de 16 profesionales en los cuales se dividen en 02 médicos cirujanos, 01 cirujanos dentistas, 01 licenciados en enfermería, 06 técnicos de enfermería, 02 técnicos administrativos, 01 técnico de farmacia, 01 técnico de laboratorio, 01 técnico de informática y 01 licenciada en obstetricia, destinandos para cada área de servicio correspondiente y poder así llevar a cabo una correcta ejecución de la proyección de las metas trazadas dentro del plan estratégico. Argumentado por Scanlan (2000) que manifiesta que el control viene a ser complemento de la planificación por lo que es necesario que las proyecciones puedan sustentarse con la asignación presupuestal para dicho fin planteado por la gestión.

V. CONCLUSIONES

Primero.- Respecto al objetivo general, el análisis de la gestión administrativa, contrastado con los instrumentos aplicados tanto la entrevista al personal administrativo como asistencial, evaluación documental, nos refiere una gestión que responde a las demandas y necesidades de la población.

Segundo.- Respecto al objetivo específico 1, se evidencia la buena planificación, ejecución y el cumplimiento de todos los aspectos que abarca la gestión administrativa, pese a las dificultades sanitarias presentes ante esta pandemia mundial. A su vez teniendo como respuesta favorable de la buena gestión con el apoyo y colaboración del personal laboral visualizandose en su trabajo de modo articulado.

Tercero.- Respecto al objetivo específico 2, la organización de la institución está estructurado con un modelo de eje horizontal, se reconoce que por más esfuerzos e identificación que pueda tener el personal laboral con la institución existen ciertas deficiencias durante el momento de ejecución de actividades laborales debido a la ausencia de uno u otro miembro por causa de las complicaciones sanitarias que estamos atravesando. A su vez se concluye que las herramientas de gestión administrativa son difundidas de manera pertinente para conocimiento de todo el persona involucrado; es por eso que se evidencia en el personal que tienen en conocimiento las metas establecidas periodicamente de la institución.

Cuarto.- Respecto al objetivo específico 3, ante lo evaluado dirección maneja un liderazgo y habilidades por parte de gerencia, para poder cumplir con éxito todos las metas y objetivos dentro del periodo de estudio de la investigación.

Quinto.- Respecto al objetivo específico 4, el personal tanto administrativo como asistencial dá importancia del control interno de la institución; evidenciandose la participación activa del personal, presencia y cumplimiento de las jornadas laborales.

VI. RECOMENDACIONES

Primero.- Se recomienda a la jefe médico fortalecer la gestión administrativa en todos sus actividades para su mejoría en corto plazo. A su vez se recomienda que se debe de seguir con los cursos de capacitaciones profesionales que les permita un trabajo colaborativo orientado a una buena calidad de atención.

Segundo.- Se recomienda la orientación de liderazgo de la plana directiva, para generar identificación de los trabajadores con el puesto de salud 11 de julio, y poder tener como resultado una eficaz planificación, también así comprometer la participación del personal con sus aportes y opiniones de los objetivos y metas trazadas de favor de la institución.

Tercero.- Se recomienda tener en consideración las opiniones de los trabajadores de a institución para mantener la línea organizacional de comunicación horizontal que hasta ahora nos viene evidenciando una relación laboral favorable, sin dejar de lado el cumplimiento del rol y las funciones ya estipuladas que se deben de continuar manejando dentro del puesto de salud 11 de julio.

Cuarto.- Se recomienda reforzar las habilidades de gerencia, con respecto a la actualización y almacenamiento de los documentos gerenciales, y tener a disposición en un orden tanto físico como virtual. Como también influenciar de manera positiva a la plana jerárquica con la finalidad de mejora en la comunicación, ambiente laboral, con el fin de motivar al personal tanto administrativo como asistencial el logro de metas. Por otro lado, se recomienda continuar con la implementación de equipos tecnológicos para una buena óptima atención al paciente reduciendo costos y horas hombre que benefician al puesto de salud 11 de julio.

Quinto.- Se recomienda incrementar el sistema de control de funciones con respecto al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en los documentos de gestión de la institución, a su vez continuar con las constantes supervisiones del manejo de control en todas las áreas del puesto de salud 11 de julio como manera de filtro en los labores que vienen desempeñando de manera cotidiana el personal laboral.

REFERENCIAS

- Aguirre Garcia, J., & Jaramillo Echeverri, L. (2012). *Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa*. (Vol. 8). Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>
- Álvarez, E., & Bernal, C. (2017). *Open Innovation Model: Focus on Human Potential*. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. doi:10.4067/S0718-07642017000100007
- Álvarez, J., & Gayou, J. (2003). *Como hacer una investigación cualitativa, fundamentos y métodos*. México: Paidós Mexicana. Obtenido de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- Anzola, M. (2022). *Gestión administrativa* (6° ed. ed.). Madrid: Morata.
- Arévalo, D., Padilla, C., Lozano, M., Bustamante, M., & Vidal, C. (2017). *Contrasting the Business Productivity Paradox of the use of Information Technology: the Ecuadorian Case*. (Vol. 28(1)). Inf. Tecnológica. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000100017
- Arias, M. (2008). *Administración de empresas*. México: Editora Pretina-May Hispanoamérica S.A. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1201/1/01222.pdf>
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. *Investigación y Educación*. (Vol. 3). Mx. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.p df
- Ayala Rojas, L. (2018). Planteamientos estratégicos para mejorar la gestión administrativa de la Red Salud Huaylas Sur - Tesis Doctorado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38499/ayala_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becker, L., Loch, M., & Reis, R. (2017). *Barriers perceived by health directors for evidence-based decision making*. doi:10.26633/RPSP.2017.147
- Bustamante, E., Zúñiga, A., & Toro, I. (2017). *Design of a strategic management plan for the fishery sector*. (Vol. 38(21)). Revista Espacio. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317027117_Design_of_a_strategic_management_plan_for_the_fishery_sector
- Canales, J., & Huahualuque, W. (2019). Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú S.A.C. en el periodo 2017 - Tesis Maestría. 85. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663%0Ahttp://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TESIS-GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chapman, R. (2017). *How to Think about Environmental Studies*. New York. doi:10.1111/j.1467-9752.2007.00544.x
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://esmirsite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Novena Edi ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Cunha, I. (1989). *The good teacher and his practice*. Campinas: Papyrus. Obtenido de <https://www.scirp.org/%28S%28czeh2tfqyw2orz553k1w0r45%29%29/reference/refere>

- nacespapers.aspx?referenceid=1893718
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2011). *The Sage Handbook of qualitative research*. London: SAGE. Obtenido de <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book242504>
- Díaz, L., Torruco, U., & Martínez y Valera, M. (2013). *La Entrevista, recurso flexible y Dinámico*. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Donabedian, A. (1966). *Evaluation the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quartely*. (Vol. 44). doi:10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x.
- Fayol, H. (1917). *Administration industrielle et générale*. H. Dunod et E. Pinat, Éditeurs. Obtenido de <http://bibnum-patrimoniales.univ-grenoble-alpes.fr/items/show/681>
- Fiedler, F. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. McGraw-Hill. Obtenido de https://openlibrary.org/books/OL21295641M/A_theory_of_leadership_effectiveness
- Frederick Winslow, T. (1947). *Scientific Management - Administracion Cientifica* (Vol. Vol. 1). (K. Thompson, Ed.) New York. Obtenido de https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=3jxzpwwopf4c&Printsec=Frontcover&Dq=Taylor+Scientific+Management&Hl=Es&Sa=X&Ved=0ahukewje0sd5zn_Cahxoslkkhug7bviq6aeijjaa#V=Onepage&Q=Taylor%20scientific%20management&F=False
- Fuster Guillen, D. (2019). *Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. Propósitos y Representaciones*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1212514>
- Gavilánez, M., Espín Oleas, M., & Arévalo Palacios, M. (Julio de 2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oe/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Goetz, J., & Le Compte, L. (1982). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa*. Madrid: Morata. Obtenido de <https://upeldem.files.wordpress.com/2018/03/libro-etnograf3ada-y-disec3b1o-cualitativo-en-investigac3b3n-educativa-j-p-goetz-y-m-d-lecompte.pdf>
- Gonzales. (2020). *Administrative management model for the business development of the barros hotel in the city of Quevedo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- H. Llempén, & V. Santiesteban. (2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017 - UCV*. La Libertad, Trujillo. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5lrKJ9U4FY0J:https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%25C3%2593DIGO-DE-%25C3%2589TICA-1.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Harvey, L., & Green, D. (1993). *Assessment and Evaluation in Higher Education*. Defining quality. Obtenido de <https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/PN1589/Defining%20Quality%20Harvey%20and%20Green%20copy.pdf>
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa*. México: Ed. McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>.
- Juran, J. (2011). *Juran y la planificación para la calidad*. (N° 1990 ed.). Diaz De Santos. Obtenido de http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/9lkcte45AGI8ZfqcRrZzuo_JURAN_Y_LA_PLANIFICACION_PARA_LA_CALIDAD.pdf
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Una Perspectiva Global y Empresarial*.

- México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Estados Unidos: Sage Publications. Obtenido de [http://dx.doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](http://dx.doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Maslow, A. (1943). *Conflict, frustration, and the theory of threat*. doi:<https://doi.org/10.1037/h0054634>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 947-964. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 206-240. doi:10.23857/dc.v4i4.835
- Ministerio de Salud. (26 de Junio de 2020). *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021*. Obtenido de https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05601-20200624.pdf
- Moreno Pezo, D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018 - Tesis Maestría*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26046>
- Muñiz, R. (2003). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42781/Pilco_TGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. 4 ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Paredes Calatayud, E. (2019). *Incidencia del programa de incentivos en la gestión administrativa de recursos de las municipalidades de la región de puno 2015-2017- Tesis Maestría*. Puno -Perú. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2898697?offset=260>
- Pérez, M. (1982). *Diccionario de Administración*. Lima: Univ. Nac. Mayor de San Marcos. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Manyari_AE/PDF/T_Completo.PDF
- Pinto, M. (2001). *Procesamiento de la información científica*. España. Obtenido de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/81>
- Plaza, M., & Janes, H. (2007). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós. Obtenido de <https://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/S/5/S5010502.pdf>
- Prieto Campos, C., & Lavado Yauri, Y. (2022). Diseño de procesos en la gestión administrativa para mejorar la atención al cliente en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Prospectiva Universitaria*, 1(16), 139-152. Obtenido de <https://doi.org/10.26490/uncp.prospectivauniversitaria.2019.16.1091>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *Administrative Management in Business Development*. Ecuador. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/324>
- Reinoso, V. (2011). *El proceso administrativo y su aplicación en las empresas*. Quito: Pedagógica Freire. doi:<http://dx.doi.org/10.36779/mktdescubre/v#.#>
- Remington, C., & Gallardo Paternina, L. (2011). *Procesos administrativos y administración de*

- liderazgo*. Obtenido de <https://silo.tips/download/asignatura-procesos-administrativos-y-administracion-por-liderazgo>
- Robbins, S., DeCenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (8° ed. ed.). Obtenido de https://www.academia.edu/42087562/Fundamentos_de_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_ESENCIALES_Y_APLICACIONES
- Scanlan, B. (2000). *Administración para nuevos gerentes. Serie de Administración y Negocios*. Chile: Ed. Bloom Sant. Obtenido de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Surichaqui, L. (2020). *Organizational culture and administrative management of the District Municipality of San Jerónimo*. (Vol. 05(01)). Apurímac-Perú.: Revista científica Guacamaya. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/212/21211462121146010/index.html>
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). *La Investigación* (Vol. Modulo 2). Santa Fe de Bogota, D.C., Colombia: Arfo Editores LTDA. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/2.-La-Investigacion-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>
- Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). *Good administrative management practices in service companies in the city of Ibarra*. (Vol. 7). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141222883&lang=es&site=eds-live>.
- Walton, & et al. (2022). Development of models of care coordination for rare conditions: A qualitative study. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 17:49. doi:<https://doi.org/10.1186/s13023-022-02190-3>

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE TRABAJO DE INVESTIGACION CUALITATIVA						
TÍTULO: Evaluación de la gestión administrativa en una institución pública de salud del Minsa en el año 2022						
AUTORA: Katherine Herlinda Espinoza Herquinio.						
ESCUELA DE POSGRADO. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	CRITERIOS	METODOLOGIA	
GENERAL	GENERAL				DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	DATOS A RECOLECTAR
¿Cómo la evaluación de la gestión administrativa puede contribuir a la mejora de los servicios del puesto de salud 11 de julio, 2022?	Analizar la gestión administrativa del puesto de salud 11 de julio para su mejora continua del año 2022.				Cualitativa	Personal del puesto de salud 11 de julio
ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Gestión administrativa			TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
1 ¿Cómo es la planificación del puesto de salud 11 de julio?	1: Determinar la planificación del puesto de salud 11 de julio.		Planificación	Estrategias	Entrevista	Guía de entrevista no estructurada
				Cumplimiento de metas	Análisis documental	Guía de análisis documental
2 ¿Cómo es la organización del puesto de salud 11 de julio?	2: Determinar la organización del puesto de salud 11 de julio.	Organización		Estructura orgánica	POBLACIÓN	MUESTRA

Comunicación

3 ¿Cómo es la dirección del puesto de salud 11 de julio?

3: Determinar la dirección del puesto de salud 11 de julio.

Dirección

Habilidades gerenciales

Censal

No presenta muestra por ser censal

Trabajo en equipo

4 ¿Cómo es el control del puesto de salud 11 de julio?

4: Determinar el control del puesto de salud 11 de julio.

Control

Medidas de control

TÉCNICA DE MUESTREO

TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Horarios y normas

No aplica

No aplica

ANEXO 02: Matriz de categorización.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN			
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN			
Evaluación de la Gestión directiva en LAS INSTITUCIONES PÚBLICA DE SALUD del Minsa en el año 2022			
Objetivo General:			
Analizar la gestión administrativa del Puesto de Salud 11 de Julio para su mejora continua del año 2022.			
Objetivos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ OE 1: Determinar la planificación del Puesto de Salud 11 de Julio, 2022. ✓ OE 2: Determinar la organización del Puesto de Salud 11 de Julio, 2022. ✓ OE 3: Determinar la dirección del Puesto de Salud 11 de Julio, 2022. ✓ OE 4: Determinar el control del Puesto de Salud 11 de Julio, 2022. 			
CATEGORÍA:	SUB CATEGORÍA	CRITERIOS	PREGUNTAS DE LA GUIA DE ENTREVISTA
Gestión Administrativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias ✓ Cumplimiento de metas 	1. Describir que estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución. 2. Indique que logros ha alcanzado de

			manera eficiente en su gestión administrativa.
	Organización	<input checked="" type="checkbox"/> Estructura orgánica <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación	<p>3. Diga cuál es la composición actual de su organización de la institución.</p> <p>4. Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se establece la comunicación entre áreas en la institución.</p>
	Dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Habilidades Gerenciales <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en equipo	<p>5. Cómo percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.</p> <p>6. Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente</p>

	Control	✓ Control	Medidas de	7. Indique que mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.
		✓ Normas	Horarios y	8. Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión

ANEXO N°3: Entrevista.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador (a), soy la C.D Katherine Espinoza Herquinio y me encuentro realizando una investigación denominada “Evaluación de la gestión administrativa en una institución pública de salud del Minsa en el año 2022”. Agradeceré que se sirva brindar su información relacionada con la gestión de esta institución a través de algunas preguntas que le realizaré.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Muchas gracias por su tiempo.

Propuesta de Entrevista

Objetivo General: **Analizar la gestión administrativa del Puesto de Salud 11 de Julio para su mejora continua del año 2022.**

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CRITERIOS	PREGUNTA/ENTREVISTA
Gestión		✓ Estrategias	1. Describir que
Administrativa	Planificación	✓ Cumplimiento de metas	estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución.
			2. Indique que logros ha alcanzado de manera eficiente en su gestión administrativa.
	Organización	✓ Estructura orgánica	3. Diga cuál es la composición actual de su organización de la institución.
		✓ Comunicación	4. Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se

		establece la comunicación entre áreas en la institución.
Dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Habilidades gerenciales <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en equipo	<p>5. Cómo percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.</p> <p>6. Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente.</p>
Control	<input checked="" type="checkbox"/> Medidas de control <input checked="" type="checkbox"/> Horarios y Normas	<p>7. Indique que mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.</p> <p>8. Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión.</p>

INSTRUMENTO N° 1

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Analizar la gestión administrativa del Puesto de Salud 11 de Julio para su mejora continua del año 2022.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ENTREVISTADO:

CARGO DEL ENTREVISTADO:

FECHA:

N° PREGUNTA / RESPUESTA

1.- Describir que estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución.

Rp.

2.- Indique que logros ha alcanzado de manera eficiente en su gestión administrativa.

Rp.

3.- Diga cuál es la composición actual de su organización de la institución.

Rp.

4.- Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se establece la comunicación entre áreas en la institución.

Rp.

5.- Cómo percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.

Rp.

6.- Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente.

Rp.

7.- Indique que mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.

Rp.

8.- Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión.

Rp.

ANEXO N°4: Formato de validación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor:

Chicchón Mendoza, Oscar Guillermo.

ORCID: 0000-0001-6215-7028

.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de categorización.
- Certificado de validación.
- Instrumento de entrevista.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Espinoza Herquinio, Katherine Herlinda
DNI 43755343
(ORCID: 0000-0002-1171-9091)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Magister:

Irma Yolanda Vásquez Calderón

ORCID: 0000-0002-2639-6125

.....
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de categorización.
- Certificado de validación.
- Instrumento de entrevista.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Espinoza Herquinio, Katherine Herlinda
DNI 43755343
(ORCID: 0000-0002-1171-9091)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor:

Yangales Vega, Jorge Arturo.

ORCID: 0000-0003-4128-1403

.....
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de categorización.
- Certificado de validación.
- Instrumento de entrevista.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Espinoza Herquinio, Katherine Herlinda

DNI 43755343

(ORCID: 0000-0002-1171-9091)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS

Categoría: Gestión administrativa

Juran (2011) definió: En general, todas las funciones de la administración son parte del proceso administrativo. Así, organizar, planificar, controlar y dirigir, individualmente, son funciones gerenciales; sin embargo, en su conjunto, para lograr un objetivo, constituyen lo que se conoce como el proceso administrativo. El autor argumenta que, en cualquier sistema administrativo, un gerente de empresa debe tomar decisiones continuamente en todos los niveles; y para ello deben ser competitivos, tener una amplia gama de habilidades y destrezas para tomar decisiones en un proceso administrativo que es planificado, organizado, dirigido y controlado por el personal; deben ser capaces de tomar decisiones cuando están plenamente informados sobre el asunto, mientras enfrentan riesgos e incertidumbres.

Subcategorías:

Subcategoría 1: Planificación

Chiavenato (2011) sostiene que la planificación es un elemento fundamental para una buena gestión administrativa además de ser un proceso que requiere conocimiento, reflexión, estimación, conocimiento, que sería un medio para reducir la incertidumbre al predecir el cambio, la mira al futuro; y todo ello vendrá con un talento humano que será el elemento clave y fundamental de este cambio. En este sentido, esta contribución es importante porque una organización debe estar comprometida con el cambio, tener la visión para anticiparse a lo que puede suceder y dejar que lo que requiere la misión se cumpla.

Subcategoría 2: Organización

Chiavenato (2012) define a la organización como la función gerencial que establece las actividades necesarias para lograr lo planificado. En cuanto a su cobertura, la organización se puede ubicar en tres niveles: global, departamental y operativo. La

organización entonces no tiene más que identificar y categorizar las actividades necesarias para que se agrupen para cumplir con los objetivos, así como la coordinación horizontal y vertical de su estructura organizada en la asignación de un líder a cada grupo, un directivo con autoridad necesaria para supervisarlos.

Subcategoría 3: Dirección

Chiavenato (2012) nos explica que la dirección sigue a la planificación y la organización, donde su rol es dar vida a la empresa y dinamizarla; está asociado con la acción, el rendimiento y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionado con la disponibilidad de los recursos humanos de la empresa.

Subcategoría 4: Control

Remington (2011) menciona que el control pasa a ser una función de evaluar periódicamente las actividades para comparar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa con las metas y estándares previamente planificados y así establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los procesos de acción, siempre con el fin de lograr los objetivos económicos requeridos por la organización. El control es de vital importancia para el proceso administrativo, ya que permite el seguimiento periódico y la actualización de los resultados para contribuir de manera efectiva a la buena gestión de la empresa y la implementación de las medidas pertinentes en el momento oportuno.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	SUBCATEGORÍA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: Planificación Criterios: ✓ Estrategias ✓ Cumplimiento de metas		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Describir que estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución.	X		X		X		
2	Indique que logros ha alcanzado de manera eficiente en su gestión administrativa.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 2: Organización Criterios: ✓ Estructura orgánica ✓ Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
3	Diga cuál es la composición actual de su organización de la institución.	X		X		X		

4	Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se establece la comunicación entre áreas en la institución.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 3: Dirección Criterios: ✓ Habilidades gerenciales ✓ Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Como se percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.	X		X		X		
6	Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 4: Control Criterios: ✓ Medidas de control ✓ Horarios y normas		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Indique qué mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
8	Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del concepto.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Chiccón Mendoza, Oscar Guillermo.
Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
RELACIONES INTERNACIONALES-MBA.
ORCID: 0000-0001-6215-7028

04 de Julio del 2022



Firma de Experto informante
Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	SUBCATEGORÍA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: Planificación Criterios: ✓ Estrategias ✓ Cumplimiento de metas		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Describir que estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución.	X		X		X		
2	Indique que logros ha alcanzado de manera eficiente en su gestión administrativa.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 2: Organización Criterios: ✓ Estructura orgánica ✓ Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
3	Diga cuál es la composición actual de su	X		X		X		

	organización de la institución.							
4	Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se establece la comunicación entre áreas en la institución.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 3: Dirección Criterios: ✓ Habilidades gerenciales ✓ Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Como se percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.	X		X		X		
6	Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 4: Control Criterios: ✓ Medidas de control ✓ Horarios y normas		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Indique qué mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
8	Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del concepto.

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

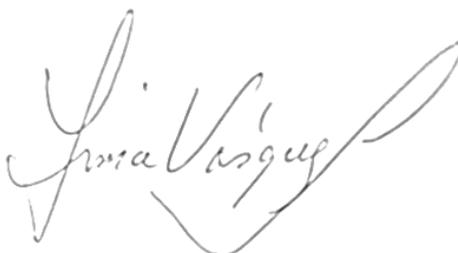
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la subcategoría.

Apellidos y nombres del juez validador: Vásquez Calderón, Irma.

Especialidad del validador: Magister en Gestión en Salud Pública

ORCID: 0000-0002-2639-6125

04 de Julio del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irma Vásquez', with a large, sweeping flourish at the end.

**Firma de Experto informante
Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORÍA:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	SUBCATEGORÍA / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SUBCATEGORÍA 1: Planificación Criterios: ✓ Estrategias ✓ Cumplimiento de metas		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Describir que estrategias de gestión administrativa ha implementado en la institución.	X		X		X		
2	Indique que logros ha alcanzado de manera eficiente en su gestión administrativa.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 2: Organización Criterios: ✓ Estructura orgánica ✓ Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
3	Diga cuál es la composición actual de su	X		X		X		

	organización de la institución.							
4	Puede dar alguna opinión y a su vez explicarnos sobre cómo se establece la comunicación entre áreas en la institución.	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 3: Dirección Criterios: ✓ Habilidades gerenciales ✓ Trabajo en equipo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Como se percibe la aceptación de los cambios organizacionales que viene implementando en la institución.	X		X		X		
6	Se guía a los subordinados de manera que las actividades se realizan adecuadamente	X		X		X		
SUBCATEGORÍA 4: Control Criterios: ✓ Medidas de control ✓ Horarios y normas		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Indique qué mecanismos le resultan favorables para el control de los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
8	Se cuenta con instrumentos y herramientas que permita el seguimiento de horarios y normas de acuerdo a los planes de su gestión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del concepto.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yangales Vega, Jorge Arturo.

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

ORCID: 0000-0003-4128-1403

04 de Julio del 2022

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

**Firma de Experto informante
Especialidad**

ANEXO N°5: Análisis documental.



GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) colaborador (a), este análisis documental tiene como objetivo conocer el contenido de los documentos usados en su gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022.

La información que se revisa será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

INSTRUMENTO N°2

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL	
Contenido del análisis del documento	
Nombre del documento	
Autores	
Integrantes de la comisión	
Año de publicación	
Aspectos	Análisis
1. Generalidades y finalidad para la gestión.	
2. Aportes del documento a la gestión.	
3. Conclusiones favorables del documento para la gestión.	
4. Aspectos a mejorar del documento para la gestión.	

ANEXO N°6: Ficha de análisis documental.

ANÁLISIS DOCUMENTAL SOBRE GESTIÓN DIRECTIVA

Estimado (a) colaborador (a), el acervo documentario es muy importante para el análisis documental, el cual tiene como objetivo conocer el contenido de los documentos principales (MOF, ROF, PEI, POI) usados en su gestión administrativa en una institución pública de salud del Minsa en el año 2022. La información que se revisa de la gestión administrativa será tratada de forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

DOCUMENTOS PARA ANÁLISIS:

Marque con una X sobre la casilla "SI" o "NO" según corresponda. Responda en todas las alternativas

INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD DOCUMENTOS	Tiene		Se reviso	
	SI	NO	SI	NO
	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)			
MOF				
Plan Estratégico Institucional (PEI)				
Plan Operativo Institucional (POI)				

Nota: En el caso de **No** contar con alguno de los documentos de la tabla anterior, **no** contestar las preguntas que se refieren a ellos posteriormente.

La siguiente ficha tiene por finalidad **REGISTRAR INFORMACIÓN** sobre documentos o procesos que realiza su Institución Educativa (IE) que guardan relación con estos documentos.

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	
CONTENIDO DEL ANÁLISIS DEL DOCUMENTO	
Institución Pública de Salud	
Nombre del documento	
Jefe del Centro de Salud	
Integrantes de la comisión	
Año de publicación	
DATOS DE LA	

APLICACIÓN	
Fecha de aplicación 1:	
Fecha de aplicación 2:	
Fecha de aplicación 3:	
Fecha de aplicación 4:	
ASPECTOS	ANÁLISIS
1. Generalidades y finalidad del documento para la gestión.	
2. Aportes del documento para la gestión de la Institución.	
3. Conclusiones favorables de la aplicación del documento para la gestión.	
4. Aspectos a mejorar del documento para la gestión.	

PROYECTO

Marque con una X sobre la casilla "SI" o "NO" según corresponda. Responda en todas las alternativas *Fuente de verificación*

1°	El ROF fue elaborado con participación de:	Si	No	Fuente de verificación
a)	<i>Cuerpo Médico</i>			<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Registro en audio y/o video de las reuniones
b)	<i>Representantes de técnico de auxiliares</i>			
c)	<i>Representantes de técnico administrativo</i>			
d)	<i>Representantes del personal de Organización y Métodos</i>			
e)	<i>Representantes del personal de Recursos humanos</i>			
f)	<i>Cuenta con aprobación de los funcionarios pertinentes</i>			

2°	El MOF fue elaborado con participación de:	Si	No	Fuente de verificación
a)	<i>Representantes de Recursos Humanos</i>			<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Registro en audio y/o video de las reuniones
b)	<i>Participación de los jefes de cada área</i>			
c)	<i>Representantes del personal de Organización y Métodos</i>			
d)	<i>Cuenta con aprobación de los funcionarios pertinentes</i>			

3°	El PEI fue elaborado con participación de:	Si	No	Fuente de verificación
a)	<i>Representantes del personal de planeamiento y presupuesto</i>			<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Registro en audio y/o video de las reuniones
b)	<i>Participación de funcionario público</i>			
c)	<i>Representantes de cada área</i>			
d)	<i>Cuenta con aprobación de los funcionarios pertinentes</i>			

4°	El POI fue elaborado con participación de:	Si	No	Fuente de verificación
a)	<i>Representantes del personal de planeamiento y presupuesto</i>			<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Registro en audio y/o video de las reuniones
b)	<i>Representantes de cada área</i>			
c)	<i>Cuenta con aprobación de los funcionarios pertinentes</i>			

ANEXO N°7: Carta de autorización.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N° 001 -2022

Señora
KATHERINE HERLINDA ESPINOZA HERQUINIO
Estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública

Asunto: Autorización de recolección de datos y aplicación de instrumento

Ref. : Carta N° 001-2022 de fecha 04.07.2022

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para comunicarle que mediante Carta N° 001-2022 de fecha 04.07.2022 en el cual se presenta como estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo y solicita autorización para recolectar datos y aplicación del instrumento de su proyecto de investigación, titulado: Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022. En ese sentido indico que el PUESTO DE SALUD 11 DE JULIO le brinda la autorización correspondiente solicitada en la carta de la referencia.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE PUESTOS INTEGRADOS DE SALUD URBANA NORTE
PUS 11 DE JULIO
Zulay Lohana Matos Albuja
ZULAY LOHANA MATOS ALBUJAR
MEDICO
CMP. 075051



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación de la gestión administrativa en una Institución Pública de Salud del Minsa en el año 2022", cuyo autor es ESPINOZA HERQUINIO KATHERINE HERLINDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID 0000-0001-6215-7028	Firmado digitalmente por: OCHICCHONM el 09-08- 2022 21:44:47

Código documento Trilce: TRI - 0399082