



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO EN LA
ATENCIÓN DE LOS PACIENTES, EN EL POLICLÍNICO MILITAR DE TACNA,
AÑO 2015

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora:

Bombilla Cautin, Leslie Karla

Asesor:

Orellana Salazar, Carlos Armando
(ORCID: 0000-0002-0958-7253)

Jurado:

Mendoza Murillo, Paul Orestes
Cáceres Narrea, Aparicio

Torres Prada, Estrella Rosanna

Lima - Perú

2020

Referencia:

Bombilla Cautin, L. (2020). *Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5220>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO
EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES, EN EL POLICLÍNICO
MILITAR DE TACNA, AÑO 2015

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de maestra en Administración de Servicios
de Salud

Autora:

Bombilla Cautin, Leslie Karla

Asesor:

Orellana Salazar, Carlos Armando

Jurado:

Mendoza Murillo, Paul Orestes

Cáceres Narrea, Aparicio

Torres Prada, Estrella Rosanna

Lima - Perú

2020

**“IMPACTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO EN
LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES, EN EL POLICLÍNICO MILITAR DE
TACNA, AÑO 2015”**

Dedicatoria

A mi amado padre y mi fiel esposo, gracias por su motivación y soporte a lo largo de mi vida personal y profesional. Gracias a mi madre amada por darme la vida y a mi querida abuelita Guillermina quien me apoyó y ayudó con lo más importante de mi vida el cuidado de mis queridos hijos, para poder tener la tranquilidad de seguir adelante.

Espero no defraudarlos y poder colmar sus expectativas puestas en mí.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme disfrutar cada día de mi vida y así poder lograr mis metas profesionales y personales. No ha sido sencillo el camino hasta este momento, agradezco la perseverancia de mi padre, quien siempre me impulsó en cada momento para poder dar término a mi tesis. Agradezco de corazón a mi hermosa familia, ya que sin su apoyo no hubiera podido terminar con esta ardua tarea.

Índice

	Página
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Descripción del problema	4
1.3. Formulación del problema.....	6
- Problema general	6
- Problemas específicos	6
1.4. Antecedentes.....	7
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Objetivos.....	16
- Objetivo general	16
- Objetivos específicos.....	16
1.8. Hipótesis	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Marco conceptual	18
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Conceptualización.....	20

2.2.2. Teorías generales relacionadas con el tema	28
III. MÉTODO.....	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.2. Población y muestra.....	34
3.3. Operacionalización de las variables	36
3.4. Instrumentos	38
3.5. Procedimientos	43
3.6. Análisis de los datos	43
IV. RESULTADOS.....	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES	70
VIII. REFERENCIAS	72
IX. ANEXOS	76

Índice de tablas

Tabla 1. Población 1: Trabajadores del Policlínico Militar de Tacna.....	34
Tabla 2. Población 2: Personal militar y familiares con derecho, que diariamente acuden al Policlínico Militar.....	35
Tabla 3. Matriz de operacionalización de las variables	37
Tabla 4. Valoración de encuesta-cuestionario	39
Tabla 5. Implementación de los recursos humanos en el mejoramiento de atención a los pacientes. Resumen del procesamiento de casos.....	44
Tabla 6. Diseño organizacional institucional y el mejoramiento de atención. Resumen del procesamiento de los casos.....	45
Tabla 7. La infraestructura logística y el mejoramiento de la atención de los pacientes. Resumen del procesamiento de los casos.....	46
Tabla 8. Suficiencia de los recursos humanos	47
Tabla 9. Capacitación del personal profesional	48
Tabla 10. Rotación anual del personal médico y odontólogos	48
Tabla 11. Ausentismo en los empleados del policlínico.....	49
Tabla 12. Capacitación del personal administrativo	49
Tabla 13. Adecuada organización para la atención.....	50
Tabla 14. Adecuada relación de mando	50
Tabla 15. Cuadro de asignación de personal.....	51
Tabla 16. Buena gestión administrativa.....	51
Tabla 17. Cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna.....	52
Tabla 18. Instalaciones adecuadas para la atención	52
Tabla 19. Equipos y material médico de última generación	53
Tabla 20. Muebles y camas hospitalarias.....	53

Tabla 21. Material quirúrgico en cantidad y variedad suficientes	54
Tabla 22. Medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME	54
Tabla 23. Limpieza y orden en el Policlínico	55
Tabla 24. Personal de salud capacitado para atender con calidad y calidez	55
Tabla 25. Personal médico con especialidad	56
Tabla 26. Recuperación de la salud del paciente	56
Tabla 27. Disponibilidad actual de consultorios médicos	57
Tabla 28. Disponibilidad de consultorios odontológicos.....	57
Tabla 29. Tiempo de espera para el otorgamiento de citas.....	58
Tabla 30. Tiempo de espera para las citas del día.....	58
Tabla 31. Recomendar el Policlínico Militar de Tacna	58
Tabla 32. Quejas o reclamos por mala atención	59
Tabla 33. Denuncias por negligencias médicas	59

Índice de figuras

Figura 1. Organización del Policlínico Militar de Tacna	14
Figura 2. Tercer enfoque: La globalización	23
Figura 3. Los recursos humanos en el mercado globalizado	23
Figura 4. Organigrama propuesto	70

Resumen

El presente estudio trata del “Impacto de la gestión institucional y el mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015”, corresponde a un trabajo de investigación para optar por el grado de Maestro en Administración de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Federico Villareal. El objetivo del trabajo es determinar en qué medida el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015, para lo cual se propone una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, utilizando instrumentos de recolección de datos cuantitativos, aplicando el análisis estadístico. Así mismo presenta una tipología no experimental, aplicando el método hipotético-deductivo, con un diseño transversal y de nivel explicativo. Se concluye que el impacto de la gestión institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna. Cabe precisar que los recursos humanos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna no son suficientes para una buena gestión institucional, especialmente en lo que a personal de la salud se refiere, existiendo un déficit de médicos, odontólogos, licenciadas en enfermería, licenciadas en obstetricia, técnicas de enfermería, y tecnólogos médicos.

Palabras clave: gestión institucional, policlínico militar, mejoramiento de la atención al paciente.

Abstract

The present study deals with the “Impact of institutional management and improvement in patient care, in the Tacna Military Polyclinic, year 2015”, corresponds to a research project to opt for the Master in Administration of Services Services Health of the National University Federico Villareal. The objective of the work is to determine to what extent the impact of institutional management affects the improvement of patient care in the Tacna Military Polyclinic, 2015, for which a methodology of applied type is proposed, with a quantitative approach, using quantitative data collection instruments, applying statistical analysis. It also presents a non-experimental typology, applying the hypothetical-deductive method, with a transversal design, and explanatory level. It is concluded that the impact of institutional management has a significant impact on the improvement of patient care in the Tacna Military Polyclinic. It should be noted that the human resources currently available to the Tacna Military Polyclinic are not sufficient for good institutional management, especially as regards health personnel, with a shortage of doctors, dentists, nurses, graduates in obstetrics, nursing techniques, and medical technologists.

Keywords: military institutional, polyclinic management, improvement of patient care.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva como título: “Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015”, estudio que se ha desarrollado en las mismas instalaciones de este centro de salud, en la ciudad de Tacna, durante el año 2015. Respecto a ello, el Policlínico Militar de Tacna es un establecimiento de salud con Nivel I-3, según las normas del Ministerio de Salud, que tiene como misión proporcionar el servicio de salud integral al personal militar, a sus familiares inscritos en el registro de familia del Ejército; y extendiendo dichos servicios a la población tacneña; asimismo tiene como Visión, lograr indicadores de salud comparables a los centros de atención de primer nivel de la región Tacna, mejorando su infraestructura y equipamiento, a fin de brindar un mejor servicio al personal militar, familiares y con proyección a la comunidad.

Para tal efecto se ha planteado el siguiente problema: ¿De qué manera el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015? A partir de ello, la presente investigación reviste particular importancia, teniendo en consideración que el Ejército, para dar cumplimiento a la misión constitucional de salvaguardar la soberanía y la integridad territorial del país, tiene desplegadas a sus Grandes Unidades de Combate, en todo el territorio nacional, lo que obliga a destacar a personal militar y familiares a los diferentes lugares de la República, donde se encuentran acantonadas estas unidades militares; por lo que, dentro de otros servicios que se le brindan, está la prestación de los servicios de la salud. Por tal motivo, los policlínicos militares deben estar en condiciones óptimas en cuanto a recursos humanos, un diseño organizacional apropiado y una infraestructura logística adecuada para brindar a los pacientes que acuden para recibir atención médica, psicológica y dental una óptima atención. Todo ello se logra a través

de una eficiente gestión institucional, que cuente con los recursos humanos, logísticos y presupuestales.

En cuanto a la estructura del trabajo, en el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, la descripción del problema, la formulación del problema general y los específicos, así como los antecedentes, la justificación de la investigación, sus limitaciones, objetivos generales y específicos, también la hipótesis general y específica. Le sigue el segundo capítulo en el que mencionamos el marco conceptual para una mejor comprensión del estudio.

En el tercer capítulo se plantea la metodología de la investigación empleada, siendo una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, fundamentándose en un esquema hipotético, deductivo y lógico. Del tipo no experimental, de un nivel descriptivo y explicativo y de un diseño transaccional o transversal. Se tomó como muestra a 66 miembros del personal militar y de la salud que actualmente laboran en el Policlínico Militar de Tacna, así como a 40 pacientes en forma aleatoria, que en promedio diariamente acuden a recibir atención médica, psicológica y dental. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario, para la técnica de la encuesta, la guía de entrevista para la técnica de la entrevista y las fichas bibliográficas para la técnica del análisis documental.

El cuarto capítulo está referido a la presentación de resultados, donde se examina cada una de las dimensiones de las variables de estudio, aplicando la estadística, para luego efectuar la contrastación de las hipótesis, verificando si estas son aceptadas o rechazadas en las pruebas respectivas, culminando con una discusión de los resultados obtenidos, seguido de lo cual se finaliza extrayendo las conclusiones a las que se han arribado, producto del trabajo de investigación, se formularon las recomendaciones o propuestas de solución a los problemas planteados.

1.1. Planteamiento del problema

Gracias a la globalización de la información que tenemos en la actualidad, sabemos lo importante que es la atención del paciente, está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual y de su entorno familiar. Podemos observar que, a nivel nacional y mundial, se realizan evaluaciones en las instituciones de salud para mejorar los procesos y llegar a una mejor atención de salud con calidad. En este trabajo de investigación queremos determinar la percepción de los pacientes en la calidad de atención médica y dental, la atención oportuna y la satisfacción total de los pacientes, la que aparentemente es un problema en el Policlínico Militar de Tacna como en otros centros de salud a nivel local y nacional. No contamos con las especialidades necesarias para la atención de nuestra población cautiva y nuestro nivel de atención, eso ocasiona demoras en el tiempo de atención y de recuperación del paciente.

Las instituciones prestadoras de salud en el Ejército del Perú, tienen como objetivo brindar una atención de salud con calidad a su población. Este trabajo se desarrolla en el Policlínico Militar localizado en el departamento de Tacna, durante el año 2015. Es una zona estratégica territorial por ser una frontera con el vecino país de Chile, con quien en el pasado hemos tenido conflictos territoriales, siendo la causa principal de que exista una brigada militar tan grande en esta zona, debiendo poseer un centro de salud bien implementado, rigiéndose a las normas en salud según el nivel que ostenta en la actualidad. En la institución citada se observan problemas, entre otros, los siguientes: la infraestructura del centro de salud no es adecuada, es insuficiente la cantidad de recurso humano, escasa identificación del personal con el centro de trabajo, no existe una comunicación fluida y oportuna entre el personal administrativo, asistencial y la dirección. La gestión institucional aparentemente no es la más idónea, no hay planes estratégicos u operativos que visualicen una mejora continua del servicio de salud y el presupuesto no cubre las necesidades para la atención en el policlínico.

Todos los problemas mencionados son percepciones del personal que labora y del que se atiende en el mencionado puesto de salud, por tal motivo, el presente estudio pretende medir cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión institucional con el mejoramiento de la atención de los pacientes en esta institución prestadora de servicio de salud, denominada Policlínico Militar de Tacna, para poder así, determinar con exactitud las deficiencias actuales, planteando propuestas de solución como producto de todo un proceso metodológico científico, que tiendan a mejorar la gestión y por ende mejorar la calidad en la atención de los pacientes que se atienden en el Policlínico Militar de Tacna.

1.2. Descripción del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2013), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Por otro lado, Curioso (2013), la gestión hospitalaria es la función básica del proceso administrativo hospitalario que permite optimizar la oferta hospitalaria a una demanda de necesidades de atención de salud, en la que una gestión objetiva y una adecuada planeación, posibilita la toma de decisiones y gestión administrativa de manera eficiente y oportuna.

En nuestro país existen instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), que en todo momento buscan que las personas gocen de un absoluto bienestar tanto físico como mental, razón por la cual el estado peruano se ha preocupado, con sus limitaciones claro está, de brindar ese estado de bienestar a sus ciudadanos. Según Juric (2011), en su trabajo titulado “Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los Valores y tradiciones de la Organización. Visión del futuro”, presentada en la Universidad Nacional del Mar del Plata, Buenos Aires, para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios, sostiene que un hospital moderno que se incorpora a sistemas integrales de salud, tiene un comportamiento se comporta como un centro de referencia, articulado en base a políticas

generales de un país, una región y una localidad formando parte de un esquema general de atención.

Hoy en día las Instituciones prestadoras de salud están involucradas en brindar al paciente que acude a un centro hospitalario, una atención profesional oportuna con “calidad y calidez”, frase que engloba todo un sin número de actividades, tanto administrativas como médico profesional, realizadas por los responsables de la administración de un centro de salud; todo ello enmarcado en la recuperación del paciente.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (2013), según el artículo 7 del D. L. N° 1158 de 2013, indica que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, creados y por crearse, tienen a cargo la realización de la atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como también los servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, los cuales tienen como fin coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

El Ejército del Perú, como parte del estado, no es ajeno a esta situación, razón por la cual a lo largo y ancho de nuestro país ha dispuesto un número importante de puestos de salud, que varían según los niveles de atención y complejidad, para prestar atención de salud a sus integrantes, personal militar, empleados civiles y familiares de los mismos, así como a la comunidad. En dicha institución, las instalaciones de salud tienen su inicio en el punto de reunión de heridos y terminan en el Hospital Militar Central de Lima, pasando por puestos de salud intermedios con características y servicios diferentes.

En la mayoría de las organizaciones de salud en el sector público, existen problemas logísticos, de recursos humanos y financieros, en resumen, los problemas de índole administrativo y operativo suceden; estos problemas también se presentan en las instituciones prestadoras de servicios de salud en el Ejército y en provincias este problema se replica. En la

región Tacna, el Policlínico Militar de la 3ra Brigada de Caballería no es ajeno a los problemas, que hay en dichas instituciones prestadoras de salud.

En la institución citada se observan problemas, entre otros, los siguientes: La infraestructura de salud no es la más adecuada., existe una falta de profesionales especialistas, el número de personal auxiliar no es el adecuado, hay insatisfacción de los pacientes, escasa identificación del personal con el centro de trabajo, no existe una comunicación fluida y oportuna entre el personal administrativo, asistencial y la dirección, la gestión institucional aparentemente no es la más idónea, no hay planes estratégicos u operativos que visualicen una mejora continua del servicio de salud y el presupuesto no cubre las necesidades de atención en el policlínico.

Todos los problemas mencionados son percepciones del personal que labora y que se atiende en el mencionado puesto de salud, por tal motivo, el presente estudio pretende medir cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión institucional con el mejoramiento de la atención de los pacientes en esta institución prestadora de servicio de salud, denominada Policlínico Militar de Tacna, para poder así, determinar con exactitud las deficiencias actuales, planteando propuestas de solución como producto de todo un proceso metodológico científico, que tiendan a optimizar la gestión y por ende mejorar la calidad en la atención de los pacientes que acuden al Policlínico Militar de Tacna.

1.3. Formulación del problema

- *Problema general*

- ¿De qué manera el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015?

- *Problemas específicos*

- ¿En qué medida la implementación de los recursos humanos incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes?

- ¿De qué manera el diseño organizacional institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes?
- ¿Cómo la infraestructura logística incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes?

1.4. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Prado et al. (2015), en su tesis titulada “Seguridad del paciente, un compromiso institucional para una atención más segura, presentada en la Universidad Católica Manizales. Caldas – Colombia”, para optar el grado de Magíster en Administración en Salud, plantearon como objetivo general, identificar los aspectos relevantes de la seguridad del paciente en las instituciones prestadoras de servicios de salud mediante la búsqueda bibliográfica en el periodo 2008 – 2013 a nivel internacional.

Se concluye que el cumplimiento de la normatividad vigente contribuye a garantizar la actuación de los profesionales de la salud y de las instituciones en el marco de la seguridad del paciente. Así mismo agrega que la seguridad del paciente conviene ser la principal política en las organizaciones de salud, la cual permite la implementación de estrategias y planes de seguimiento en pro de garantizar una atención segura.

Suquillo (2014), en su tesis titulada “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del hospital del día IESS Sangolquí, 2013 -2014”, presentada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de la Salud, planteó como objetivo, realizar un proyecto de gestión por procesos en el Servicio de Imagenología del Hospital del Día Sangolquí del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), como estrategia de mejoramiento continuo de la calidad de atención, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. El procedimiento metodológico de la investigación se

desarrolló en tres fases: Recopilación de información, sistematización de información, levantamiento de información y análisis de la información para elaboración del modelo.

El autor concluye que, en base a las herramientas de calidad sobre las percepciones negativas obtenidas de la encuesta de satisfacción, se pudo observar que según el diagrama de Pareto las causas que necesitan ser intervenidas son de personal técnico y de especialidad insuficiente, no capacitación del personal de apoyo, desmotivación de los integrantes del servicio, entre otros.

Silva (2013), en su tesis titulada “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira”, presentada en la Universidad de Chile, para optar el grado académico de Magíster en Salud Pública, planteó como objetivo, contribuir a mejorar la gestión por procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, a través de la identificación y análisis de sus procesos, como herramienta que apoya la toma de decisiones y la optimización de recursos. En cuanto a la metodología aplicó métodos estructurados, aplicando gestión por procesos.

Se concluyó que, dada la investigación se logró que el hospital diera una mirada a la gestión por procesos y se planteara el desafío de aplicar herramientas de ingeniería en el ámbito de la salud, apoyando la toma de decisiones en este tipo de metodología, a fin de encontrar en ella optimizaciones para su gestión institucional y en red.

García (2012), en su tesis titulada “Evaluación de la Calidad y calidez de atención a los usuarios del Sub centro de Salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011”, presentada en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, para optar el grado académico de Magíster en Gerencia y Administración de la Salud, planteó como objetivo evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del Sub Centro de Salud y propuesta gerencial de mejoramiento. En cuanto a su metodología, el tipo de investigación fue descriptivo y de diseño transversal.

Se concluyó que el sub Centro de salud “El Bosque” requiere de un plan de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención estableciendo estrategias que conduzca a fortalecer el proceso de atención al usuario en un mediano y largo plazo, ya que las acciones a desarrollar no son complejas y no requieren incremento de presupuesto y con el mismo personal que labora actualmente se lo puede implementar. Para lograr su puesta en marcha, el seguimiento y verificación se requiere que las autoridades de salud con la participación comunitaria y los miembros del equipo de salud lo acoja y fortalezca con una muy buena disposición.

Del Salto (2014), en su tesis titulada “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira”, presentada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Salud, planteó como objetivo, analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. En cuanto a la metodología empleó métodos estructurados.

Se concluye que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica.

Juric (2011), en su tesis titulada “Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los Valores y tradiciones de la Organización. Visión del futuro”, presentada en la Universidad Nacional del Mar del Plata, Buenos Aires, para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios, planteó como objetivo determinar el grado de gestión en calidad del Hospital Público Municipal en la evaluación de valores y tradiciones de la organización, con una visión de futuro. Respecto a la metodología el autor no detalla el empleado.

Se concluye en la existencia de una satisfactoria relación en el vínculo entre los compañeros de trabajo al igual que con sus jefes inmediatos, pero en una menor medida. Así mismo agrega que hay satisfacción también en cuanto a las funciones que desempeñan los trabajadores en el nosocomio, así como en las maneras que se resuelven los problemas diarios y el nivel de responsabilidad que cada uno tiene en su puesto de trabajo. Por otro lado, precisa que también se manifiesta una satisfacción en cuanto a la carga laboral en horas de trabajo diario que se desarrollan, la cantidad de tareas asignadas y el tipo de actividades a ejercer.

Civera (2008), en su tesis titulada “Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, presentada en la Universidad Jaume I, Castellón de la Plana- España, para optar el grado académico de Doctor en Administración de Empresas y Marketing, planteó como objetivo el de determinar las variables relacionadas con la calidad con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital. En cuanto a la metodología la investigación es cualitativa, haciendo uso de cuestionarios.

Se concluye que no existen diferencias significativas entre la valoración que realizan los encuestados para la información que da el personal de enfermería entre el Hospital de Sagunto y el Hospital 9 de octubre. Si se observan diferencias entre estos dos hospitales anteriores y el Hospital de Alzira para los 3 primeros ítems.

Antecedentes nacionales

Flores (2017), en su tesis titulada “Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar–Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao”, presentada en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas, planteó como objetivo general, determinar de qué manera la gestión administrativa eficaz influye en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación

Escolar- Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao. En cuanto a la metodología empleada, el tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo correlacional, aplicando métodos descriptivos deductivo e inductivo, de diseño no experimental y transversal.

El autor concluye que según el Objetivo General Se halló un Valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

Antallaca (2016), en su tesis titulada “Plan de mejora en la gestión del talento humano del Policlínico militar "Manco Cápac" Puno”, presentada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública, planteó como objetivo general generar un cambio cultural y organizacional en el logro de objetivos y metas institucionales mediante el desarrollo del talento humano del Policlínico Militar "Manco Cápac" Puno, con el fortalecimiento de equipos de trabajo, y la relación sistémica de las actividades misionales de la gestión del talento humano, dando énfasis al elemento más importante de la institución, el talento humano. El autor no brinda detalles del tipo de metodología empleado.

Se concluye que mediante la aplicación de su plan se pretende el fortalecimiento de equipos de trabajo, y la relación sistémica de las actividades misionales de la gestión del talento humano, dando énfasis al elemento más importante de la institución el talento humano. Así mismo indica que este plan pretende obtener un mejor clima organizacional, mediante la transformación de hábitos y prácticas del personal del Policlínico Militar "Manco Cápac" Puno.

Gil (2016), en su tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”, presentada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, planteó como objetivo conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del

usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. En cuanto a la metodología presenta un diseño correlacional y no experimental.

Se concluye que al relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, se encuentra una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, donde se puede concluir que existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Tola (2015), en su tesis titulada “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno -2012”, presentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”- Puno, para obtener el grado de Maestro en Administración, planteó como objetivo estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno-2012. Respecto a la metodología, se describe un estudio dirigido a 45 enfermeras, de tipo descriptivo, comparativo y de corte transversal, empleando un diseño observacional.

Se concluye que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología del colaborativo de mejoramiento en servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no tiene revisto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; es decir los directivos de la áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de

salud; y pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud.

Yataco (2014), en su tesis titulada “Clima organizacional y evaluación de la gestión Institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de la sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur – 2013”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Magíster en Educación, planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Gestión Institucional del colegio Túpac Amaru de la UGEL N°01-del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur 2013. Respecto a la metodología, su investigación se dirigió a 56 docentes, aplicando el cuestionario como instrumento.

El autor concluye que se ha demostrado que el Clima Organizacional se relaciona con la Gestión Institucional en el colegio Túpac Amaru de la UGEL N°01 –del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur 2013, según la correlación de Rho de Spearman de 0,867 es MUY ALTA asociación de las variables y siendo altamente significativo. Además, según la prueba de la independencia ($***p < .000$) altamente significativo, se acepta la hipótesis: El Clima Organizacional tiene relación directa con la Gestión Institucional en el colegio Túpac Amaru de la UGEL N°01 –del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur 2013.

Quispe (2013), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia. Hospital San Juan de Dios. Caraz 2008”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico de Doctor en Planificación y Gestión, planteó como objetivo determinar la calidad de atención percibida por las usuarias en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia en el Hospital San Juan de Dios de Caraz durante el periodo mayo a agosto 2008. Respecto a la metodología empleada, el tipo de estudio fue observacional descriptivo, con un diseño transversal, dirigido a una población de 205 usuarias.

El autor concluye que la percepción de calidad de atención resultó en la categoría de insatisfacción de acuerdo al método Servqual. Respecto a ello agrega que las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron confiabilidad (falta de cumplimiento en el horario con una media de 1.23 esto está relacionado con tiempo de espera para la atención que es de 2 horas 55 minutos).

Breve historia policlínico militar 3ª Brigada de Caballería-Tacna

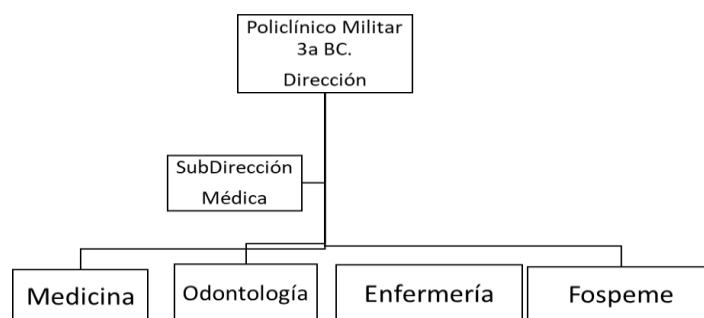
La Tercera Brigada de Caballería es una Gran Unidad de Combate que tiene la responsabilidad de realizar operaciones y acciones militares en la Región Tacna. En ella, el Policlínico militar de Tacna es una unidad de servicios de salud, que se organizó en base a la Compañía de Sanidad del Batallón de Servicios N° 3, para prestar servicios de sanidad militar al Destacamento Tacna, lo que en la actualidad constituye la 3ª Brigada de Caballería, orgánica de la III División de Ejército, perteneciente al Ejército del Perú.

El policlínico como tal, es una instalación de salud con nivel I-3 según las normas del Ministerio de Salud. Teniendo una localización muy importante ya que se encuentra en la frontera con Chile y en lugar estratégico para zona de desastres naturales.

Organización del policlínico militar de Tacna

Figura 1

Organización del Policlínico Militar de Tacna



Fuente: Policlínico Militar – Tacna

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Como producto de la investigación, se plantean teorías referidas al mejoramiento del funcionamiento del Policlínico Militar de Tacna, específicamente en la administración de los recursos humanos y materiales, así como el rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos y la mejora en los sistemas de retribuciones. Todo ello, orientado a la optimización de la atención de los usuarios (pacientes) que diariamente acuden para recibir una atención médica, psicológica y odontológica.

Justificación práctica

La propuesta que se plantea, producto de la presente investigación, tiene una gran utilidad práctica, debido a que se puede sistematizar y ser incorporado al campo de la ciencia y de los servicios de salud del Ejército, ya que los resultados obtenidos, pueden ser aplicados a todos los establecimientos de salud del Ejército a nivel nacional, los que, en su gran mayoría, padecen de las mismas deficiencias.

Justificación metodológica

Para el desarrollo del presente estudio, se han seguido los lineamientos metodológicos que exige el método de investigación científica y su redacción se ha ceñido a lo establecido en las normas APA, Sexta Edición, a fin de establecer un conocimiento claro sobre el impacto de la gestión institucional y como este incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna. Para lograr los objetivos de estudio, se emplearon técnicas de investigación como la encuesta, el análisis documental y la entrevista; se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, utilizando para ello software estadístico SPSS 24.

1.6. Limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación, como es natural, encontró algunos obstáculos que pudieron impedir su óptimo desarrollo, pudiendo enumerarse los más significativos:

- Celo profesional mostrado por la Dirección del Policlínico Militar de Tacna, para la entrega de información.
- En nuestro país el material bibliográfico de primera mano es costoso.
- Los escasos recursos económicos que se dispone para realizar la presente investigación.

Sin embargo, estas limitaciones fueron superadas y salvadas con iniciativa.

1.7. Objetivos

- *Objetivo general*

- Determinar en qué medida el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

- *Objetivos específicos*

- Establecer en qué medida la implementación de los recursos humanos incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes
- Identificar de qué manera el diseño organizacional institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes.
- Evaluar cómo la infraestructura logística incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes.

1.8. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Hipótesis específicas

- La implementación de los recursos humanos incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes.
- El diseño organizacional institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes.
- La infraestructura logística incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

Abastecimiento

Función logística que comprende las siguientes actividades: cálculo de necesidades, obtención, almacenamiento, distribución y control de stock de los artículos de todas las clases. (ME 100-13 Logística).

Administración hospitalaria

La administración hospitalaria es una especialidad de la administración en salud enfocada a la autonomía de la gestión de los servicios y de las instituciones hospitalarias. (Chiavenato, 1989)

Bienestar

Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. (Diccionario Oxford, s.f.)

Cadena de valor

Serie interrelacionada de procesos que produce un servicio o producto que satisface a los clientes. (Krajewski et al., 2008)

Calidad

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. (International Organization for Standardization, s.f.)

Calidez

Trabajar de manera proactiva e innovadora, considerando las necesidades integrales del paciente y no solo las médicas. (Hospital Militar Central, s.f.)

Control de calidad

Es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. (Hospital Militar Central, s.f.)

Compañía de sanidad militar

Es una unidad militar perteneciente al Batallón de Servicios, que está dentro de la cadena logística, que brinda servicios médicos asistenciales para una Gran Unidad de Combate del Ejército y a la población en general en caso de desastres naturales.

Gestión institucional

Según la Real Academia de la Lengua Española-RAE, gestión es la acción y efecto de gestionar, de administrar (Real Academia Española, 2018).

Inventario

Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. (Chiavenato, 1989)

Paciente

El paciente designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento (CCM Salud, 2018)

Productividad

Es el valor de los productos (bienes y servicios), dividido entre los valores de los recursos (salarios, costos de equipos, etc.) que se han usado como insumos. (Krajeswski et al., 2008)

Recursos directamente recaudados

Comprende los ingresos generados por las Entidades Públicas y administrados directamente por éstas, entre los cuales se puede mencionar las Rentas de la Propiedad, Tasas, Venta de Bienes y Prestación de Servicios, entre otros; así como aquellos ingresos que les corresponde de acuerdo a la normatividad vigente. (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización

Bases teóricas especializadas, para la variable gestión institucional

Dimensión: Recursos humanos

Los recursos humanos son sin lugar a dudas, el factor más importante de una organización o empresa; ni la infraestructura (los materiales, la tecnología) ni los recursos financieros pueden tener un rol tan preponderante sino se tiene la intervención humana.

Es el hombre, quien, con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y, por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce. (Ministerio de Salud, 2015)

Enfoques de la importancia de los recursos humanos:

El MINSA cita 3 enfoques que sustentan y ponen en relieve la importancia de los Recursos Humanos, cada uno con diferente orientación, pero con la misma conclusión: El elemento más importante dentro de una organización es el recurso humano. A continuación, se explica cada uno de estos 3 enfoques:

Primer enfoque: Crecimiento y desarrollo de las organizaciones

Este enfoque explica que, el siglo XX será recordado, no por la llegada del hombre a la luna, ni por las dos guerras mundiales, tampoco por la caída del comunismo o por el descubrimiento de la medicina contra la tuberculosis o la polio; sino por el surgimiento de un número cada vez más creciente de organizaciones que con sus productos (bienes o servicios) han contribuido a que los seres humanos tengan un mejor nivel de vida. Estas contribuciones continuarán en el futuro, esperándose, por ejemplo, que en el campo de la medicina en los próximos años o, a comienzos del nuevo milenio, se descubra la fórmula contra el SIDA y otras enfermedades hasta hoy incurables.

Este crecimiento y desarrollo de las organizaciones no será un crecimiento negativo o por inercia, sino un crecimiento planeado, con visión de futuro, donde se integren todos los recursos y en el cual el factor humano se constituye como el principal componente.

Las organizaciones que tendrán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de sus colaboradores en todos sus niveles y las expectativas de sus clientes o usuarios y del medio externo en general, para promover cambios positivos en los sistemas de trabajo, en las actitudes de los trabajadores y en el valor agregado que se otorga al servicio que se brinda a la comunidad.

Segundo enfoque: Búsqueda de la excelencia en las organizaciones

Este enfoque fue desarrollado por Deming (1993), personaje importante dentro de la concepción de la filosofía de la calidad total. En un lenguaje simple, el Dr. Deming, decía que si todos los trabajadores, desde su puesto actual de labores, se preocuparan por mejorar permanentemente la calidad de sus trabajos, aumentando la cantidad y reduciendo los costos asociados a los mismos; entonces contribuirán a que la organización sea vista como una entidad de prestigio y competitiva en el mercado.

La calidad total, cuando se logra implantar adecuadamente en las organizaciones, ofrece un escenario ideal y posible para el desarrollo, en búsqueda de la excelencia. Este enfoque gerencial lo definimos como, una filosofía de trabajo orientada a la satisfacción permanente de las necesidades o expectativas (explícitas o implícitas) del usuario o cliente externo, y del cliente interno, los trabajadores, a través de un producto (bien o servicio) que es elaborado mediante el esfuerzo mancomunado de todos los integrantes de la organización, quienes hacen posible que el bien y/o servicio reúna las características técnicas exigidas a lo largo de su vida útil, se encuentre en el mercado en la cantidad y oportunidad requeridas, se entregue a un precio justo y con un excelente servicio.

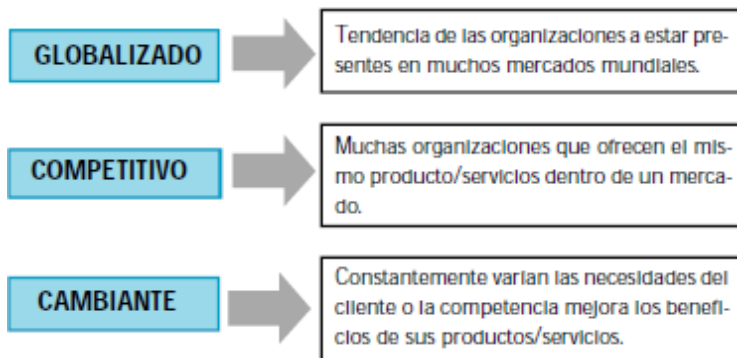
En tal sentido, la calidad total es un enfoque de gestión de recursos humanos, que imperativamente obliga a ser constante en el proceso de cambio y mejoramiento continuo, debiendo involucrar a todas las personas sin excepción que conforman la organización, incluso a los proveedores y clientes. Incluye la renovación de los procesos de gestión, basada en un principio unificador que es el trabajo en conjunto o participativo, con nuevos roles en el liderazgo, creación de nuevos valores, una cultura de confianza, concibiendo un modo diferente de comprender y dirigir al factor humano que se constituye hoy en el principal activo en una cultura de éxito y desarrollo organizacional.

Tercer enfoque: La globalización

Este enfoque indica que el mundo organizacional moderno se caracteriza por ser:

Figura 2

Tercer enfoque: La globalización



Fuente: MINSa (2015)

Dentro de este contexto, las organizaciones deben lograr enfoques en su esfuerzo al máximo por lograr eficiencia, lo que quiere decir, que se debe hacer buen uso de los recursos que estén disponibles, haciéndolos eficaces. Bajo esta concepción, ello permitirá a la organización una conducción al logro de metas propuestas en función de los plazos que hayan sido previstos.

Figura 3

Los recursos humanos en el mercado globalizado



Fuente: MINSa (2015)

Por lo tanto, cualquiera sea el enfoque que utilicemos, debemos concluir que es el recurso humano el que, con su talento y esfuerzo, hará posible que la organización alcance niveles de eficiencia y eficacia comparables con las organizaciones más prestigiadas del medio. Esta afirmación es aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización, sin excepción alguna.

Dimensión: Diseño Organizacional

Según (Echevarría, 2012), El diseño organizacional es un proceso donde se elige una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama. Asimismo, agrega que un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones.

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales. Se debe tener el conocimiento, la metodología y las referencias, para el acompañamiento en la construcción de estructuras y puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades del negocio.

Chiavenatto (2007): sostiene que el desarrollo organizacional “Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor”.

Asimismo, agrega que “Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente”.

Las decisiones de diseño organizacional con frecuencia se relacionan con el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura, el poder, los comportamientos políticos y el diseño de los puestos de una organización. El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluye fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. Específicamente, debe:

- Facilitar el flujo de información y de toma de decisiones para satisfacer las demandas de los clientes, proveedores y dependencia reguladoras.
- Definir con claridad la autoridad y responsabilidad de trabajos, equipos, departamentos y divisiones.
- Crear los niveles de integración (coordinación) deseados entre trabajos, equipos, departamentos y divisiones construyendo procedimientos para una rápida respuesta a cambios en el ambiente.

Dimensión: Infraestructura Logística

La logística empresarial implica gestionar o conseguir los insumos o suministros necesarios, en la cantidad y momento adecuado para la empresa o servicio.

Se dice, por lo tanto, que la logística es el puente o el nexo entre la producción y el mercado. Su objetivo es una gestión óptima de los recursos, realizada de una forma eficaz y eficiente.

Bases teóricas especializadas, para la variable: Mejoramiento de atención a los pacientes

Gestión de la calidad

Según Camisón et al. (2006), explican la gestión de la calidad que el enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta

aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cejado en enriquecer. Los autores agregan que las últimas aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico (el aseguramiento de la calidad y el enfoque japonés) son las primeras en advertir la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos y programas con fines puntuales y discontinuos sin un enfoque directivo claramente articulado que los ampare, sentando los pilares del enfoque sistémico de la Gestión de la Calidad, que la asimila a un nuevo paradigma de la dirección de organizaciones.

Camisón et al. (2006), en cuanto a los desarrollos de las visiones cultural y humana de la Gestión de la Calidad han robustecido esta comprensión de la función, ampliamente difundida en la literatura y en los expertos. De hecho, es la doble dimensión de la GCT como estrategia y como proceso la que permite deslindar su vocación de cambio organizativo y cultural que la dota de continuidad y su plasmación concreta en cada momento en proyectos y programas puntuales.

Calidad total

La calidad total es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, etc. Asimismo, Deming (1993) propuso catorce puntos para lograr la calidad y son los siguientes:

- Establecer constancia de propósito en el servicio.
- Adoptar una nueva filosofía
- Solicitar evidencia estadística acerca de la calidad del personal, material que se adquiere.
- Tratar con proveedores que puedan suministrar evidencias de control.
- Mejorar el sistema constantemente y en forma permanente.
- Reestructurar la capacitación.

- Mejorar la supervisión.
- Eliminar el miedo.
- Eliminar las barreras entre departamentos.
- Eliminar metas numéricas, lemas y carteles donde se busque la competencia de los trabajadores.
- Eliminar estándares que fijen cuotas.
- Implantar un programa de capacitación en técnicas estadísticas.
- Instituir un programa vigoroso para entrenar a la gente con nuevas habilidades para el trabajo.
- Crear una estructura administrativa que impulse los trece puntos anteriores.

Calidad en los servicios de salud

La calidad de la atención en salud consiste en la aplicación combinada de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; en tal sentido es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. En este aspecto, un adecuado soporte logístico en cuanto al correcto y oportuno abastecimiento, se hará imprescindible; al igual que dar el soporte y mantenimiento necesarios.

Orozco (s.f.) Investigador del Centro de Investigación y Estudios de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, sostiene que hay aspectos que merman la calidad en los servicios de salud, de los cuales se advertirían con las siguientes consecuencias: La falta de calidad hace al servicio de salud inseguro ocasionando daño material o humano, causando desconfianza y acciones legales que ocasionen reacciones prácticas de medicina defensiva.

A nivel regional, son ejemplos de lo anterior el excesivo número de casos de mortalidad materna y neonatal, de infección nosocomial, de uso irracional de medicamentos, y de fallos quirúrgicos. Servicios de salud ineficientes, con costos superiores a los necesarios para obtener

el mismo resultado. Este fenómeno contribuye a un aumento excesivo y permanente del gasto en salud sin el correspondiente mejoramiento del desempeño de los servicios de salud.

Esto supone un costo de oportunidad para el servicio sanitario, retrayendo recursos que podrían invertirse, por ejemplo, en incrementar la cobertura de los servicios a las poblaciones más desprotegidas. La baja capacidad resolutive del primer nivel de atención es un paradigma de ineficiencia por su repercusión en la presión sobre urgencias hospitalarias o en consultas en niveles de atención de mayor complejidad. La mala calidad se expresa también en limitada accesibilidad, con barreras administrativas, geográficas, económicas, culturales o sociales, e indiferencia respecto a la perspectiva de género en la provisión de servicios de salud.

El éxito en la calidad del cuidado de la salud se logrará utilizando un sistema de medición del desempeño, a fin de llevar el control de las operaciones cotidianas de los centros hospitalarios, donde obviamente se debe incluir la satisfacción de los clientes. Siendo muy importante el seguimiento por parte de los administradores y su comunicación a todo el personal.

De acuerdo a lo estudiado, es entonces, la calidad, un concepto muy importante a tener en cuenta para lograr el bienestar de los oficiales y sus familiares que acuden al Policlínico Militar de Tacna, lo cual debe ser el resultado de las correctas decisiones de las respectivas direcciones, que conlleven a mantener la productividad en las operaciones.

2.2.2. Teorías generales relacionadas con el tema

Gestión institucional

Según Yataco (2014), sostiene que para lograr comprensión de manera integral el proceso de gestión institucional, se requiere identificar, sistematizar e interpretar cada uno de los conceptos básicos, realizando las distinciones correspondientes. Además, sostiene que, Gestión, semánticamente, es la administración, orientación o conducción de un quehacer, de un área del saber humano o de un sistema teórico administrativo. Así como, técnicamente, es

el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos (medios) para lograr los propósitos establecidos (fines).

Yataco (2014), menciona que, en consecuencia, la gestión armoniza medios (recursos, procesos y actividades) y fines (objetivos, aspiraciones y propósitos a alcanzar). Con ello, se tiene la responsabilidad de conducir los sistemas administrativos de planificación, presupuesto, racionalización y estadística, así como los procesos del sistema de información de la institución. De este modo, son responsabilidades del Área de Gestión Institucional:

- Difundir, orientar y supervisar la aplicación de la política y normatividad del policlínico militar de Tacna en materia de gestión institucional, así como evaluar sus resultados.
- Asesorar y supervisar a los servicios del Policlínico Militar de Tacna en la elaboración y aplicación del Proyecto Estratégico Institucional, el Reglamento Interno, la Memoria de Gestión y el Plan Anual de Trabajo.
- Identificar las necesidades de incremento y de control de las plazas de personal de sanidad y administrativos y realizar las acciones de racionalización pertinentes.
- Promover y apoyar la capacitación en gestión institucional del personal de sanidad y administrativo.
- Asesorar a los órganos dependientes en la elaboración y aplicación de los instrumentos de gestión institucional: Planes, proyectos, reglamentos y otros que impulsen el proceso de modernización y gestión en salud.
- Consolidar la estadística y los indicadores de salud necesarios para el mejoramiento de la gestión.
- Elaborar y evaluar el Proyecto Estratégico, Plan Operativo Anual, planes de contingencia y proyectos de desarrollo que implementen los objetivos del Policlínico Militar de Tacna.

- Formular, aplicar y evaluar los instrumentos de gestión institucional: Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Manual de Calidad y otros.
- Racionalizar personal, materiales físicos, financieros y tecnológicos
- Organizar, ejecutar y evaluar programas de formación continua en gestión institucional del personal de sanidad y administrativo.
- Formular, programar y evaluar el presupuesto anual
- Emitir opinión técnica en aspectos de su competencia.

Gestión administrativa

Vargas (2010), define el término Gestión Administrativa, como un conglomerado de acciones que se orientan al logro de objetivos de una Institución, por medio del cumplimiento y óptima aplicación del proceso administrativo. Este comprende las siguientes fases: planeamiento, organización, dirección, y control. Por lo tanto, la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente.

Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. La gestión administrativa es el apoyo que brinda los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos de la institución educativa en los plazos establecido.

En contraste, la gestión operativa, es el conjunto de actividades y operaciones que deben ejecutarse en el presente para materializar los objetivos o propósitos establecidos para el futuro y de esa manera concreta garantizar el sentido de la organización educativa.

Mejoramiento de la atención

Muchos son los factores que intervienen para mejorar la atención de pacientes, clientes o personas en general que busca satisfacer una necesidad, adquirir un servicio o un bien. El mejoramiento de la atención de los pacientes tiene que ser necesariamente un mejoramiento en la atención de CALIDAD, porque la calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

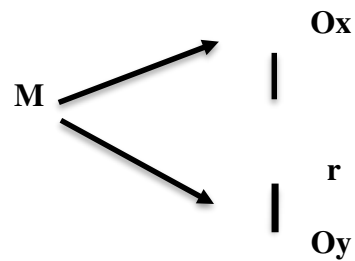
Es una investigación aplicada, o “investigación práctica o empírica”, la misma que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. De un enfoque cuantitativo, donde sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante (Murillo, 2008).

Es del tipo No Experimental, porque no se manipuló la variable independiente, sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos. (Hernández et al., 2011)

En cuanto al Método de investigación, es hipotético-deductivo, donde, a través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente. En el caso particular del presente estudio, se observa el impacto de la gestión institucional en la mejora de la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna.

Respecto al diseño de la investigación, según la temporalización, reúne las condiciones de método transversal, porque describió las variables y analizó su incidencia en un momento determinado sin realizar un seguimiento prospectivo. Asimismo, el tiempo no intervendrá en el comportamiento de las variables y se tomarán datos de un grupo de unidad de análisis simultáneamente en un momento dado.

El diseño a utilizarse será el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación o medición

r = Correlación

x = Gestión Institucional

y = Mejoramiento de la atención.

De igual modo este estudio presenta los siguientes niveles de investigación:

Nivel descriptivo, en el que se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables. (Hernández et al., 2011)

En el caso particular del presente estudio, se describieron las propiedades, las características y los perfiles importantes del personal de la salud que labora en el Policlínico Militar de Tacna y los pacientes usuarios del mismo.

Nivel explicativo, en que va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández et al., 2011).

Este estudio específico, explica el fenómeno de causa-efecto de la variable Gestión Institucional con la variable dependiente Mejoramiento de la Atención del paciente, en el Policlínico Militar de Tacna.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. La población que se ha considerado para el presente trabajo de investigación está dada por el número de personal militar y de salud del Policlínico Militar de la 3ª Brigada de Caballería, así como, un número promedio de pacientes que diariamente acuden a atenderse, de acuerdo al siguiente detalle:

Primer Grupo, constituido por todo el personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales, médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, técnicas de enfermería, y personal administrativo que actualmente laboran en el Policlínico Militar de Tacna, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 1

Población 1: Trabajadores del Policlínico Militar de Tacna

Trabajadores	No.	%
Directivos	02	03.03
Militares	16	22.72
Médicos	06	9.09
Enfermeras	08	12.12
Técnicas de Enf.	10	15.15
Psicólogas	01	1.52
Odontólogos	03	4.54
Tecnólogos	06	9.09
Obstetrices	01	1.51
Choferes	04	6.06
Administrativos	09	13.63
Total	66	100.00

Fuente: Oficina de Personal del Policlínico Militar de Tacna.

Segundo Grupo: Población constituida por personal militar y familiares que acuden diariamente al Policlínico Militar de Tacna, para recibir atención médica, dental y psicológica.

Tabla 2

Población 2: Personal militar y familiares con derecho, que diariamente acuden al Policlínico Militar.

Pacientes	Cantidad	%
Personal militar	15	37.5
Familiares	25	62.5
T o t a l	40	100

Fuente: Propio autor

3.2.2. Muestra

Según Court (1991), "En las investigaciones de carácter descriptivo se recomienda utilizar muestras grandes para que haya precisión y representatividad. En este sentido se sugiere seleccionar muestras no menores al 30% de la población accesible".

Teniendo en consideración que la población es pequeña, la muestra fue igual a la población, de acuerdo al siguiente detalle:

Población 1

n = N (Población)

n = 66 (Muestra)

Población 2: Existe además una población de aproximadamente un promedio de 40 pacientes por día que se atienden en el Policlínico Militar de Tacna.

n = N -> n = 40

3.3. Operacionalización de las variables

3.3.1 Definición de variables

X: Gestión institucional

Gestión

Según la Real Academia Española (s.f.), la gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestión institucional o empresarial

Es un tipo de actividad que lleva a cabo una Institución o Empresa cuyo objetivo es la mejora de la productividad y la competitividad de la misma. La gestión empresarial o institucional implica el diseño, implementación y control de medidas y estrategias relacionadas con procesos de administración y producción (Significados, s.f.).

Y: Mejoramiento de la atención

Calidad de la gestión

Según el MINSA (2019), la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda un aspecto que preocupa al Sector Salud, no sólo debido a la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y las dependencias sectoriales, sino también debido a que en el eje de los procesos se encuentra la vida de las personas, siendo la salud, un factor que debe ser promovido y protegido de forma obligatoria por el Estado. Dado ello, la calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. Dicha política general del estado se aplica en el Policlínico Militar de la 3ª Brigada de Caballería, dado que constituye un eslabón de todo el sistema de salud, para la optimización de forma sostenida una atención de calidad y calidez a los pacientes que acuden a este centro de salud.

Tabla 3*Matriz de operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Valor final
X: Gestión Institucional	X1: Implementación de recursos humanos.	- Efectivos de personal militar del Policlínico Militar. - Efectivos de personal médico, odontológico, psicólogos, enfermeras y técnicas de enfermería. - Capacitación y actualización del personal médico. - Rotación del personal de la salud. - Nivel de compromiso del personal. - Ausentismo del personal. - Organización actual del policlínico Militar.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	- Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	Valoraciones: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo
	X2: Diseño Organizacional	- Clima laboral adecuado por un buen diseño organizacional. - Organigrama del Policlínico Militar acorde a los efectivos según CAP. - Gestión administrativa adecuada por la organización actual. - Posibilidad de hacer cambios en la actual organización del Policlínico.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	- Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	
	X1: Infraestructura logística	- Instalaciones apropiadas del Policlínico para la atención de los pacientes. - Equipamiento médico y odontológico de última generación. - Cantidad y calidad del material médico y quirúrgico y dental. - Disponibilidad de camas para internamiento de pacientes. - Disponibilidad de medicinas en la farmacia FOSPEME. - Limpieza y orden en los SSHH para el público.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental.	- Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	
Y: Mejoramiento de la atención.	Y1: Calidad en la atención médica y dental.	- Calidad profesional del personal médico y odontológico. - Presencia de personal médico con especialidad. - Recuperación rápida de la salud del paciente.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental.	- Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	
	Y2: Atención oportuna	- Disponibilidad de consultorios médicos. - Disponibilidad de consultorios odontológicos. - tiempo de espera para el otorgamiento de citas. - tiempo de espera para las citas del día.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	-Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Y3: Satisfacción total de los pacientes.	- Recomendabilidad del Policlínico a otros usuarios. - Quejas y reclamos por mala atención a los pacientes. - Denuncias por negligencias médicas.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	-Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas	

Fuente: Elaboración propia

3.4. Instrumentos

Técnica: La encuesta

Porque es una técnica que nos permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación.

Se aplicó colectivamente, buscando datos concretos sobre la gestión institucional y el mejoramiento de atención a los pacientes.

Instrumento: El cuestionario

Para los Oficiales, técnicos, suboficiales, personal médico, odontólogos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo del Policlínico Militar de Tacna, en un total de 66. Asimismo, se estimó por conveniente encuestar a 40 pacientes en forma aleatoria que diariamente acuden a dicho centro de salud, con la finalidad de levantar información en cuanto a la variable dependiente: Mejoramiento de atención a los pacientes; el instrumento empleado fue el cuestionario. Se formularon 26 preguntas cerradas, correlacionadas por cada dimensión, lo que tuvo por finalidad determinar cómo la gestión institucional incide el mejoramiento de atención de los pacientes.

Los criterios de construcción del instrumento para la recolección de datos (cuestionario) fueron los siguientes:

- El presente cuestionario sólo incluye preguntas cerradas, con lo cual se busca reducir la ambigüedad de las respuestas y favorecer las comparaciones entre las respuestas.
- Cada indicador de la variable independiente y la dependiente será medida a través de cinco (05) preguntas, por cada una de las dimensiones e indicadores, con lo cual se le otorga mayor consistencia a la investigación.
- Las preguntas del cuestionario están agrupadas por los indicadores de la variable independiente con lo cual se logra una secuencia y orden en la investigación.

- En razón de lo señalado en los ítems 2 y 4, cada pregunta ha sido elaborada con claridad, precisión y comprensión por las unidades de análisis seleccionadas.
- No se sacrifica la claridad por la concisión, por el contrario, dado el tema de investigación hay preguntas largas que facilitan el recuerdo, proporcionando al encuestado más tiempo para reflexionar y favorecer una respuesta más articulada.
- Las preguntas fueron formuladas con un léxico apropiado, simple, directo y que guarda relación con los criterios de inclusión de la muestra.
- Para evitar confusión de cualquier índole, se refieren las preguntas a un aspecto o relación lógica enumerada como subtítulo y vinculadas al indicador de la variable independiente.

De manera general, en la elaboración del cuestionario se evita, entre otros aspectos, inducir las respuestas, apoyarse en evidencias comprobadas, negar el tema que se interroga, así como el desorden investigativo. La pre-codificación de las respuestas a las preguntas establecidas en el cuestionario se precisa en la siguiente tabla:

Tabla 4

Valoración de encuesta-cuestionario

Valoración	Valor
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

La utilización de preguntas cerradas tuvo como base evitar o reducir la ambigüedad de las respuestas y facilitar su comparación. Adjunto al cuestionario se colocó un glosario de términos especificando aquellos aspectos técnicos presentes en las preguntas determinadas. Además, las preguntas fueron formuladas empleando escalas de codificación para facilitar el procesamiento y análisis de los datos, enlazando los indicadores de la variable de causa con cada uno de los indicadores de la variable de efecto, lo que le dio la consistencia necesaria al cuestionario.

El cuestionario fue validado – validez de contenido, que es lo que corresponde en estos casos- utilizando criterios de expertos, apoyados en el uso de la V de Aiken. En cada juicio de expertos se colocó el coeficiente de validez que no debe ser mayor de uno (1). Se encuestaron a 66 personas, como se detalló líneas arriba.

Técnica: La entrevista

Es una técnica utilizada para la recolección de datos mediante la cual una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado).

Esta técnica se emplea para obtener información de un experto de las variables de estudio, como es el caso particular de este estudio, el jefe del Policlínico Militar de Tacna.

Instrumento: La guía de entrevista

La Guía de entrevista, aplicada al jefe del Policlínico Militar de Tacna, pues conoce a profundidad la situación del centro de salud a su cargo y de la misión a cumplir; fue de tipo conversación informal y libre, sin embargo, se orientaron las preguntas y discusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación y a las conductas observadas en las unidades de análisis. Los testimonios y conclusiones obtenidas se anotaron en un cuaderno de anotaciones.

Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (entrevista) fueron los siguientes:

1. Como técnica científica, la entrevista reunió a un entrevistador- moderador con el entrevistado o informante y su único propósito será obtener respuestas o informaciones que ayuden a comprobar las hipótesis planteadas. El entrevistador es el mismo investigador.
2. Se elaboró una entrevista estructurada (dirigida) y planificada, obedeciendo a pautas específicas en su preparación, su aplicación e interpretación de los datos e informaciones recogidas. Esta se realizó como una conversación "cara a cara".
3. Los instrumentos que se emplearon son la guía de la entrevista, una grabadora y el diario del entrevistador. El mismo investigador efectuó la función de relator.

4. El procedimiento para la entrevista se preparó para antes, durante y después de la misma, según las siguientes pautas:

a. Antes de la entrevista

- Presentación del entrevistador
- Conocimiento previo del entorno del entrevistado
- Aspectos personales del entrevistador
- Capacitación específica del entrevistador
- Preparación y reconocimiento de lugar, horario y detalles

b. Durante la entrevista

- Generación de corriente de empatía
- Utilización de vocabulario adecuado a la situación y conforme al marco teórico de referencia del informante
- Actuación con sinceridad, sin rodeos y espontánea
- Evitar discusiones, así como inducir o sugerir respuestas
- Evitar posturas o hacer alardes de autoridad
- No dar ejemplos ni hacer admoniciones morales
- Prestar atención en lo referente a la comprobación de las hipótesis y/o lo que se quiere expresar
- No apremiar al informante para que termine su relato o idea fuerza, por el contrario, ayudarlo a que lo concluya
- Registrar la información doblando los medios que aseguren todo lo expresado por el informante
- Agradecer al informante y garantizarle confidencialidad

c. Después de la entrevista

Técnica: Análisis documental

Utilizada para realizar un estudio crítico y analítico sobre las teorías consultadas sobre las dos variables de estudio.

Instrumento: Fichas bibliográficas

Para analizar las respuestas, observaciones anotadas y registradas en todos los medios empleados, de preferencia a la brevedad posible.

Para aplicar este instrumento el investigador reunió la información, producto de la lectura de libros, manuales, así como directivas, planes estratégicos, etc., efectuando un análisis sobre el tema objeto de estudio; la información reunida se anotó en un cuaderno de apuntes (análisis de contenido y observación), luego de lo cual se plasmaron los conceptos más relevantes en el Marco teórico (al final de la descripción de cada indicador). Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (análisis) fueron los siguientes:

1. La información seleccionada en el marco teórico de nuestras variables de investigación se analizaron de manera objetiva, sistemática y cuantificable.
2. Su aplicación tuvo una orientación racional dirigida a estudiar las ideas contenidas en citas de textos, anteriores investigaciones relacionadas al asunto y comunicación diversa obtenida. Asimismo, se buscó descubrir diferencias en el contenido temático encontrado.
3. Se empleó como instrumento del análisis de contenido la hoja de calificación, en la cual las categorías o variables de la investigación fueron trabajadas debidamente codificadas.
4. En la codificación se definió: el universo y la muestra a analizar, las categorías referidas a las variables y las unidades de análisis de contenido que estuvieron constituidas por el tema y los indicadores establecidos para cada una de las variables de la investigación.

5. Se seleccionaron las categorías atendiendo a la clasificación de Krippendorf, las cuales se ubicaron en el tipo de asunto o tópico.

6. La codificación empleada para las categorías del análisis de contenido fue igual a la que se utilizó en la Tabla 3, valoración de encuesta- cuestionario.

3.5. Procedimientos

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

1) Ordenamiento y clasificación. - Se aplicó para tratar la información cuantitativa sobre la gestión institucional y el mejoramiento de la atención de los pacientes, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

2) Registro manual. - Se aplicó para digitar la información de las diferentes fuentes sobre la investigación para mejorar la gestión institucional en provecho de la mejora de la atención al paciente.

3) Proceso computarizado con SPSS. - Para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre la gestión institucional y la mejora de atención a los pacientes.

4) Tablas Estadísticas y gráficas. - Para visualizar la información de las diferentes fuentes sobre la investigación.

3.6. Análisis de los datos

Se procedió a procesar y analizar los datos obtenidos y determinar las diferentes interpretaciones de indicadores y otros sobre la gestión institucional y como ésta incide en el mejoramiento de atención a los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

Hipótesis planteada por demostrar

Hipótesis general

El impacto de la gestión institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Para determinar la prueba de la hipótesis general, a continuación, se realizará las pruebas de las hipótesis específicas de la investigación:

Hipótesis de investigación 1

Hi: La implementación de los recursos humanos incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Ho: La implementación de los recursos humanos no incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Los resultados establecieron que si existe relación entre la implementación de los recursos humanos y el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna. Con respecto a ello, y con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no debidos al azar se aplicó la prueba estadística de ji-cuadrado de Pearson:

Tabla 5

Implementación de los recursos humanos en el mejoramiento de atención a los pacientes. Resumen del procesamiento de casos

Implementación de Recursos Humanos	Mejoramiento de la atención de los pacientes				Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo		
Totalmente de acuerdo	11	20	9	31	24	95
De acuerdo	14	18	7	28	25	92
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12	8	7	6	39
En desacuerdo	20	13	6	8	9	56
Totalmente en desacuerdo	16	13	4	9	6	48
Total	67	76	34	83	70	330

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significación : $\alpha = 0.05$

Grados de libertad : 16

Valor crítico de X^2 : $X^2_{vc} = 26,2962$

Interpretación: Dado que el valor calculado de la prueba ji-cuadrado (31,7132) es mayor al valor crítico y el valor del Sig. de Montecarlo (0.060) es mayor que el nivel de significación, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; por ello, se pudo afirmar que: La implementación de los recursos humanos incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Hipótesis de investigación 2

H_1 : El diseño organizacional institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

H_0 : El diseño organizacional institucional no incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Estableceremos si existe asociación entre el diseño organizacional institucional y el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015. Con respecto a ello y con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no debidos al azar se aplicó la prueba estadística de ji-cuadrado de Pearson:

Tabla 6

Diseño organizacional institucional y el mejoramiento de atención. Resumen del procesamiento de los casos

Diseño organizacional institucional	Mejoramiento de la atención de los pacientes				Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo		
Totalmente de acuerdo	23	14	23	16	12	88
De acuerdo	18	18	16	13	14	79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7	1	14	9	35
En desacuerdo	8	9	3	33	18	71
Totalmente de en desacuerdo	2	9	1	28	17	57
Total	55	57	44	104	70	330

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significación : $\alpha = 0.05$

Grados de libertad : 16

Valor crítico de X^2 : $X^2_{vc} = 26,2962$

Interpretación: Dado que el valor calculado de la prueba ji-cuadrado (71,3464) es mayor al valor crítico y el valor del Sig. de Montecarlo (0.376) es mayor que el nivel de significación, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; por ello, se pudo afirmar que: el diseño organizacional institucional incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Hipótesis de investigación 3

H_1 : La infraestructura logística incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

H_0 : La infraestructura logística no incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

Estableceremos si existe relación entre la infraestructura logística y el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna. Con respecto a ello, y con la finalidad de conocer si los datos son verdaderos y no debidos al azar se aplicó la prueba estadística de ji-cuadrado de Pearson:

Tabla 7

La infraestructura logística y el mejoramiento de la atención de los pacientes. Resumen del procesamiento de los casos.

La infraestructura logística	Mejoramiento de la atención de los pacientes				Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo		
Totalmente de acuerdo	7	6	8	46	44	111
De acuerdo	8	8	9	44	45	114
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6	7	11	7	36
En desacuerdo	14	17	8	17	16	72
Totalmente en desacuerdo	11	15	4	18	15	63
Total	45	52	36	136	127	396

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad : 16

Valor crítico de X2 : $X2_{vc} = 26,2962$

Interpretación: Dado que el valor calculado de la prueba ji-cuadrado (51,2645) es mayor al valor crítico y el valor del Sig. de Montecarlo (0.060) es menor que el nivel de significación, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; por ello, se pudo afirmar que: la infraestructura logística incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.

4.2. Análisis e interpretación

Variable X: Gestión Institucional

X1: Implementación de recursos humanos

Pregunta 1: Los recursos humanos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son suficientes como para una buena gestión institucional.

Tabla 8

Suficiencia de los recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	7.58	7.58
De acuerdo	7	10.61	18.18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9.09	27.27
En desacuerdo	26	39.39	66.67
Totalmente en desacuerdo	22	33.33	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo que se refleja, el 73% de los encuestados respondieron entre en desacuerdo/totalmente en desacuerdo; con que los recursos humanos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son suficientes como para una buena gestión institucional; un 29% se mostró En desacuerdo/Total desacuerdo respecto a esta interrogante y el 9% se manifestó medianamente de acuerdo.

Pregunta 2: El personal profesional médico, odontológico y de enfermería del Policlínico Militar de Tacna está capacitado adecuadamente para proporcionar una atención de calidad al paciente

Tabla 9

Capacitación del personal profesional

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	15.15	15.15
De acuerdo	12	18.18	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12.12	45.45
En desacuerdo	20	30.30	75.76
Totalmente en desacuerdo	16	24.24	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Según se refleja, el 55% de los encuestados se manifiesta en desacuerdo/totalmente en desacuerdo con que el personal profesional médico, odontológico y de enfermería del Policlínico Militar de Tacna está capacitado adecuadamente para proporcionar una atención de calidad al paciente.

Pregunta 3: El personal médico y odontólogos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son rotados anualmente.

Tabla 10

Rotación anual del personal médico y odontólogos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	31.82	31.82
De acuerdo	25	37.88	69.70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7.58	77.27
En desacuerdo	8	12.12	89.39
Totalmente en desacuerdo	7	10.61	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

El 70% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo/de acuerdo con que el personal médico y odontólogos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son rotados anualmente.

Pregunta 4: Existe un ausentismo en los empleados del Policlínico Militar de Tacna que no permiten una oportuna atención del paciente.

Tabla 11*Ausentismo en los empleados del policlínico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	34.85	34.85
De acuerdo	25	37.88	72.73
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6.06	78.79
En desacuerdo	7	10.61	89.39
Totalmente en desacuerdo	7	10.61	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar los resultados, el 73% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que existe un ausentismo en los empleados del Policlínico Militar de Tacna que no permiten una oportuna atención del paciente.

Pregunta 5: El personal administrativo del Policlínico Militar de Tacna está capacitado convenientemente para realizar una buena gestión administrativa.

Tabla 12*Capacitación del personal administrativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	12.12	12.12
De acuerdo	7	10.61	22.73
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16.67	39.39
En desacuerdo	22	33.33	72.73
Totalmente en desacuerdo	18	27.27	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Al observar los resultados, acerca de que el personal administrativo del Policlínico Militar de Tacna está capacitado convenientemente para realizar una buena gestión administrativa; se refleja una notoria desaprobación por parte de los encuestados, con un 60% Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo.

X2: Diseño organizacional de la Policlínico Militar de Tacna

Pregunta 6: La organización actual del Policlínico Militar de Tacna es la más adecuada para brindar una atención de calidad al paciente.

Tabla 13*Adecuada organización para la atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	13.64	13.64
De acuerdo	7	10.61	24.24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	18.18	42.42
En desacuerdo	21	31.82	74.24
Totalmente en desacuerdo	17	25.76	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 58% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que la organización actual del Policlínico Militar de Tacna es la más adecuada para brindar una atención de calidad al paciente.

Pregunta 7: El diseño organizacional del Policlínico Militar de Tacna permite una buena relación de mando entre sus diferentes niveles.

Tabla 14*Adecuada relación de mando*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	9.09	9.09
De acuerdo	7	10.61	19.70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13.64	33.33
En desacuerdo	23	34.85	68.18
Totalmente en desacuerdo	21	31.82	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Al observar los resultados de la encuesta respecto a que el diseño organizacional del Policlínico Militar de Tacna permite una buena relación de mando entre sus diferentes niveles; se observa que el 67% de los encuestados manifiesta estar En desacuerdo / totalmente en desacuerdo; habiendo hasta un 14% que se encuentran medianamente de acuerdo.

Pregunta 8: Existe un cuadro de asignación de personal que favorece una mejor atención de los pacientes del Policlínico Militar de Tacna.

Tabla 15*Cuadro de asignación de personal*

Cuadro de asignación de personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	12.12	12.12
De acuerdo	6	9.09	21.21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16.67	37.88
En desacuerdo	25	37.88	75.76
Totalmente en desacuerdo	16	24.24	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar esta caracterización, se observa rotundamente que, el 62% de los encuestados manifiesta estar en total desacuerdo/en desacuerdo con que existe un cuadro de asignación de personal que favorece una mejor atención de los pacientes del Policlínico Militar de Tacna.

Pregunta 9: La organización actual del Policlínico Militar de Tacna favorece una buena gestión administrativa.

Tabla 16*Buena gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	10.61	10.61
De acuerdo	5	7.58	18.18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13.64	31.82
En desacuerdo	31	46.97	78.79
Totalmente en desacuerdo	14	21.21	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

En estos resultados podemos observar que el 68% de los encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que la organización actual del Policlínico Militar de Tacna favorece una buena gestión administrativa.

Pregunta 10. Cree Ud. que se debe cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna

Tabla 17*Cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	25	37.88	37.88
De acuerdo	32	48.48	86.36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4.55	90.91
En desacuerdo	4	6.06	96.97
Totalmente en desacuerdo	2	3.03	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Según estos hallazgos, se observa que el 86% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo/de acuerdo con que se debe cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna.

X3: Infraestructura logística

Pregunta 11. Las instalaciones del Policlínico Militar de Tacna son los más adecuados para atender a los pacientes.

Tabla 18*Instalaciones adecuadas para la atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	12.12	12.12
De acuerdo	9	13.64	25.76
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4.55	30.30
En desacuerdo	25	37.88	68.18
Totalmente en desacuerdo	21	31.82	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Al realizar esta caracterización, se observa que el 70% de los encuestados se manifiesta en contra de que las instalaciones del Policlínico Militar de Tacna son los más adecuados para atender a los pacientes.

Pregunta 12. El Policlínico Militar de Tacna está equipado con equipos y material médico de última generación.

Tabla 19*Equipos y material médico de última generación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	7.58	7.58
De acuerdo	4	6.06	13.64
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9.09	22.73
En desacuerdo	27	40.91	63.64
Totalmente en desacuerdo	24	36.36	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Se puede evidenciar que un 77% de los encuestados, manifiestan estar en desacuerdo/totalmente en desacuerdo con que el Policlínico Militar de Tacna está equipado con equipos y material médico adecuado para su nivel de atención.

Pregunta 13. El Policlínico Militar de Tacna cuenta con los muebles y camas hospitalarias para brindar a los pacientes internados una adecuada comodidad.

Tabla 20*Muebles y camas hospitalarias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	18.18	18.18
De acuerdo	15	22.73	40.91
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.03	43.94
En desacuerdo	19	28.79	72.73
Totalmente en desacuerdo	18	27.27	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar esta caracterización, se encuentra que un 56% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que el Policlínico Militar de Tacna cuenta con los muebles y camas hospitalarias para brindar a los pacientes internados una adecuada comodidad. Existiendo un 41% de aprobación.

Pregunta 14. El material quirúrgico con que cuenta el Policlínico Militar de Tacna existe en cantidad y variedad suficientes.

Tabla 21*Material quirúrgico en cantidad y variedad suficientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	10.61	10.61
De acuerdo	5	7.58	18.18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12.12	30.30
En desacuerdo	24	36.36	66.67
Totalmente en desacuerdo	22	33.33	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Se encuentra que, el 69% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que el material quirúrgico con que cuenta el Policlínico Militar de Tacna existe en cantidad y variedad suficientes.

Pregunta 15. Las medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME son las que recetan los médicos y existen en cantidad suficiente para entregar a los pacientes con derecho.

Tabla 22*Medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	9.09	9.09
De acuerdo	9	13.64	22.73
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13.64	36.36
En desacuerdo	22	33.33	69.70
Totalmente en desacuerdo	20	30.30	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 66% de los encuestados se manifiesta totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que Las medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME son las que recetan los médicos y existen en cantidad suficiente para entregar a los pacientes con derecho.

Pregunta 16. La limpieza y orden son adecuados en el Policlínico Militar de Tacna. Cuentan los SSHH con agua y jabón.

Tabla 23*Limpieza y orden en el Policlínico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	10.61	10.61
De acuerdo	10	15.15	25.76
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12.12	37.88
En desacuerdo	19	28.79	66.67
Totalmente en desacuerdo	22	33.33	100.00
Total	66	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Con estos resultados evidenciamos que el 62% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que la limpieza y orden son adecuados en el Policlínico Militar de Tacna.

Variable Y: Mejoramiento de la atención al paciente**Dimensión Y1: Calidad en la atención médica y dental**

Pregunta 17. Considera Ud. que el personal profesional de la salud está capacitado para atender con calidad y calidez profesional al paciente.

Tabla 24*Personal de salud capacitado para atender con calidad y calidez*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	25.00	25.00
De acuerdo	11	27.50	52.50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	52.50
En desacuerdo	12	30.00	82.50
Totalmente en desacuerdo	7	17.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Se puede indicar que el 52% de los encuestados considera que el personal profesional de la salud está capacitado para atender con calidad y calidez profesional al paciente, habiéndose mostrado entre totalmente de acuerdo y de acuerdo. Por otro lado, el 48% se mostró en contra de esta premisa.

Pregunta 18: Cuenta el Policlínico Militar con personal médico con especialidad.

Tabla 25*Personal médico con especialidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	5.00	5.00
De acuerdo	3	7.50	12.50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.50	15.00
En desacuerdo	21	52.50	67.50
Totalmente en desacuerdo	13	32.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Sobre el particular, se puede observar que, el 86% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo/en desacuerdo respecto a que cuenta el Policlínico Militar con personal médico con especialidad.

Pregunta 19. La Recuperación de la salud del paciente se da con rapidez.

Tabla 26*Recuperación de la salud del paciente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	7.50	7.50
De acuerdo	5	12.50	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15.00	35.00
En desacuerdo	14	35.00	70.00
Totalmente en desacuerdo	12	30.00	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 65% de los encuestados se muestra en total desacuerdo y en desacuerdo, con que la recuperación de la salud del paciente se da con rapidez.

Dimensión Y2: Atención oportuna

Pregunta 20. La disponibilidad actual de consultorios médicos del Policlínico Militar es suficiente para satisfacer la demanda diaria de pacientes.

Tabla 27*Disponibilidad actual de consultorios médicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	10.00	10.00
De acuerdo	7	17.50	27.50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.50	35.00
En desacuerdo	15	37.50	72.50
Totalmente en desacuerdo	11	27.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Podemos decir que el 66% de los encuestados estuvo en total desacuerdo y en desacuerdo con que la disponibilidad actual de consultorios médicos del Policlínico Militar es suficiente para satisfacer la demanda diaria de pacientes.

Pregunta 21. La disponibilidad de consultorios odontológicos es la suficiente para atender la demanda diaria de pacientes.

Tabla 28*Disponibilidad de consultorios odontológicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	7.50	7.50
De acuerdo	5	12.50	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	10.00	30.00
En desacuerdo	18	45.00	75.00
Totalmente en desacuerdo	10	25.00	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a que, si la disponibilidad de consultorios odontológicos es la suficiente para atender la demanda diaria de pacientes, se puede reflejar de las encuestas, que el 70% se muestra totalmente en desacuerdo/en desacuerdo, lo que podría reflejar una tendencia de considerar.

Pregunta 22. Considera Ud. Que el tiempo de espera para el otorgamiento de citas, está dentro de los límites permisibles.

Tabla 29*Tiempo de espera para el otorgamiento de citas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	5.00	5.00
De acuerdo	2	5.00	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.00	15.00
En desacuerdo	20	50.00	65.00
Totalmente en desacuerdo	14	35.00	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 85% de los encuestados está totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que el tiempo de espera para el otorgamiento de citas, está dentro de los límites permisibles.

Pregunta 23. Cree Ud. Que el Tiempo de espera para las citas del día, es el permisible para un paciente.

Tabla 30*Tiempo de espera para las citas del día*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	10.00	10.00
De acuerdo	6	15.00	25.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.50	32.50
En desacuerdo	16	40.00	72.50
Totalmente en desacuerdo	11	27.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Al iniciar esta caracterización hallamos que el 68% de los encuestados manifiesta estar de totalmente en desacuerdo/en desacuerdo con que el tiempo de espera para las citas del día, es el permisible para un paciente.

Dimensión Y3: Satisfacción total de los pacientes.

Pregunta 24. Recomendaría Ud. al Policlínico Militar de Tacna a otros usuarios.

Tabla 31*Recomendar el Policlínico Militar de Tacna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	15.00	15.00
De acuerdo	8	20.00	35.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12.50	47.50
En desacuerdo	11	27.50	75.00
Totalmente en desacuerdo	10	25.00	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados sobre si recomendaría Ud. al Policlínico Militar de Tacna a otros usuarios; se puede observar que el 35% de los encuestados se mostró de acuerdo/totalmente de acuerdo. Mientras el 53% de los encuestados se encuentra en contra de la premisa.

Pregunta 25. Ha presentado Ud. o tiene conocimiento que otros pacientes han presentado quejas o reclamos por una mala atención por parte del personal médico del Policlínico Militar.

Tabla 32

Quejas o reclamos por mala atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	2.50	2.50
De acuerdo	2	5.00	7.50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22.50	30.00
En desacuerdo	19	47.50	77.50
Totalmente en desacuerdo	9	22.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar el 71% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo/totalmente en desacuerdo con que si ha presentado o tiene conocimiento que otros pacientes han presentado quejas o reclamos por una mala atención por parte del personal médico del Policlínico Militar.

Pregunta 26. Tiene Ud, conocimiento que algún paciente ha presentado denuncias contra el Policlínico militar por negligencias médicas.

Tabla 33

Denuncias por negligencias médicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00
De acuerdo	0	0.00	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.50	17.50
En desacuerdo	22	55.00	72.50
Totalmente en desacuerdo	11	27.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a que si se tiene conocimiento que algún paciente ha presentado denuncias contra el Policlínico militar por negligencias médicas, se observa que el 83% de los encuestados se mostraron totalmente en desacuerdo/en desacuerdo.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión

En función a los objetivos formulados, su análisis respectivo sobre el impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna; producto de una discusión, pueden tomarse en cuenta las siguientes consideraciones y propuestas:

a. Desde la implementación de recursos humanos y el mejoramiento de atención a los pacientes, respecto al objetivo específico N° 1.

1. Los resultados estadísticos arrojaron que, dado el cumplimiento del objetivo formulado; de este se colige y plantea:

Respecto a la implementación de recursos humanos:

El 73% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo/totalmente en desacuerdo con que los recursos humanos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son suficientes como para una buena gestión institucional; un 29% se mostró en desacuerdo/total desacuerdo respecto a esta interrogante y el 9% se manifestó medianamente de acuerdo.

Asimismo, el 55% de la muestra elegida se manifestó estar en desacuerdo/total desacuerdo que el personal profesional médico, odontológico y de enfermería del Policlínico Militar de Tacna está capacitado adecuadamente para proporcionar una atención de calidad al paciente; ante un 33% que se mostró de acuerdo sobre el particular.

Por otro lado, el 70 % de los encuestados se mostró de acuerdo/total acuerdo con que el personal médico y odontólogos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son rotados anualmente. Esto se debe a que el personal de la salud de procedencia civil (Serumistas), cumple con su misión en un año calendario, teniendo que retornar a sus lugares de origen, lo que origina discontinuidad en el puesto.

Ante la pregunta si el personal administrativo del Policlínico Militar de Tacna está capacitado convenientemente para realizar una buena gestión administrativa, el 60% de la muestra se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo; un 23% se mostró en desacuerdo/total desacuerdo y un 17% se mantuvo neutral, notándose cierta dispersión en la Escala Valorativa de Likert.

Al efectuar el cruce de variables con la dimensión calidad en la atención médica y dental, se aprecia que el 53% de la muestra elegida (pacientes), estuvo de acuerdo/total acuerdo con que el personal profesional de la salud está capacitado para atender con calidad y calidez profesional al paciente; ante el 47% que mantuvo en desacuerdo/total desacuerdo sobre el particular, notándose una dispersión casi equitativa en la Escala de Likert.

Asimismo, el 85 % de los encuestados se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo que el Policlínico Militar cuenta con personal médico con especialidad, porcentaje considerado muy alto en la Escala de Valores.

Por último, ante la pregunta si la recuperación de la salud del paciente se da con rapidez, el 65% de la muestra se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con esta premisa, ante un 20 % que se mostró de acuerdo/total acuerdo y un 15 % se mostró neutral.

2. En la entrevista efectuada al señor Director del Policlínico Militar, sobre si los efectivos que tiene actualmente el Policlínico Militar de Tacna son lo suficiente para asegurar una buena atención a los pacientes que diariamente acuden para recibir atención médica y dental, este manifestó que definitivamente que no, pues la mayoría del efectivo del Policlínico son personal militar, del grado de técnicos y suboficiales, los cuales la mayoría cumplen funciones administrativas, existiendo un déficit en cuanto a personal de la salud, tales como médicos, odontólogos, enfermeras, técnicas de enfermería, tecnólogos médicos, etc., pues los actuales son oficiales asimilados y uno que otro médico Serumista,

asignado por el Ministerio de Salud. Es notoria la ausencia de personal médico con especialidad.

b. Desde el diseño organizacional y el mejoramiento de la atención de los pacientes, respecto al objetivo específico 2.

Los resultados estadísticos arrojaron que, dado el cumplimiento del objetivo formulado, de este resultado se demuestra y plantea:

1. Respecto a la dimensión Diseño Organizacional.

El 58% de los encuestados se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con que la organización actual del Policlínico Militar de Tacna es la más adecuada para brindar una atención de calidad al paciente, ante un 24% que se manifestó de acuerdo/total acuerdo; un 18% de los mismos se mostró neutral, notándose cierta dispersión en la Escala Valorativa de Likert.

Asimismo, el 62% de la muestra elegida se mostró en desacuerdo/total desacuerdo que existe un Cuadro de Asignación de Personal-CAP, que favorece una mejor atención de los pacientes del Policlínico Militar de Tacna, mientras que el 21% se manifestaba de acuerdo; un 16 se mostró neutral. Esto se debe a que la mayoría de los efectivos de este centro de salud son personal militar del grado de técnicos y suboficiales, quienes vienen cumpliendo funciones de índole administrativo y no médica.

Del mismo modo, el 68% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo/total desacuerdo con que la organización actual del Policlínico Militar de Tacna favorece una buena gestión administrativa, ante un 18% que se mostró de acuerdo con esta premisa y un 13 % se mostró medianamente de acuerdo.

El 86 % de los encuestados se mostró de acuerdo/total acuerdo con que se debe cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna, un 9% se mostró en desacuerdo y el 4% se mantuvo neutral.

Al efectuarse el cruce de variables con la dimensión Atención oportuna, se pudo determinar que el 65% de la muestra elegida se mostró en desacuerdo/total desacuerdo con que la disponibilidad actual de consultorios médicos del Policlínico Militar es suficiente para satisfacer la demanda diaria de pacientes.

El 70% de los encuestados se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con que la disponibilidad de consultorios odontológicos es la suficiente para atender la demanda diaria de pacientes.

El 85% de los encuestados se mostró en desacuerdo/total desacuerdo con que el tiempo de espera para el otorgamiento de citas y las citas del día, está dentro de los límites permisibles, ante un 25% que se mostró de acuerdo con esta premisa.

2. En la entrevista efectuada al señor director del Policlínico Militar de Tacna, ante la pregunta si el organigrama actual del Policlínico Militar de Tacna, es el más adecuado para brindar una atención de calidad a los pacientes que acuden por alguna dolencia, el señor director manifestó que:

El organigrama se ha establecido en base al personal disponible militar y de salud disponible, siendo un organigrama funcional, que de alguna manera satisface los requerimientos de atención al paciente.

c. Desde la infraestructura logística y el mejoramiento de la atención al paciente, respecto al Objetivo Específico 3.

1. Los resultados estadísticos para dar cumplimiento al objetivo formulado, se determina y plantea:

Respecto a la dimensión Infraestructura logística:

Un 70 % de la muestra encuestada se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con que las instalaciones del Policlínico Militar de Tacna son las más adecuados para atender a los pacientes, porcentaje considerado alto en la Escala Valorativa de Likert.

Ante la pregunta si el Policlínico Militar de Tacna está equipado con equipos y material médico de última generación, el 77% de la muestra elegida se manifestó En desacuerdo/total desacuerdo respecto a esta interrogante, porcentaje considerado muy alto en la Escala de Valores aplicada.

Del mismo modo, el 56% de los encuestados se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con que el Policlínico Militar de Tacna cuenta con los muebles y camas hospitalarias para brindar a los pacientes internados una adecuada comodidad, ante un 40% que estuvo de acuerdo/total acuerdo, apreciándose una notoria dispersión en la Escala Valorativa de Likert.

Asimismo, el 70% de la muestra se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo con que el material quirúrgico y dental con que cuenta el Policlínico Militar de Tacna, existe en cantidad y variedad suficientes, ante un 18% que manifestó de acuerdo sobre el particular y un 12 % se mostró neutral.

El 64% de los encuestados se manifestaron en desacuerdo/total desacuerdo con que las medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME son las que recetan los médicos y existen en cantidad suficiente para entregarle los pacientes con derecho. Un 23% se mostró de acuerdo y un 14% se mostró neutral.

Ante la pregunta si la limpieza y orden son adecuados en el Policlínico Militar de Tacna, si cuentan los SSHH con agua y jabón, el 62% de la muestra se manifestó en desacuerdo/total desacuerdo respecto a esta premisa, un 25% se manifestó de acuerdo sobre el particular y un 13% se mostró neutral.

2. Efectuando el cruce de variables con la dimensión Satisfacción total de los pacientes, se pudo determinar que el 82% de los encuestados se manifestó En desacuerdo/Total desacuerdo con que recomendaría al Policlínico Militar de Tacna a otros usuarios, mientras que el 18% se mostró neutral.

Del mismo modo, un 70 % de los encuestados, se mostró en desacuerdo/total desacuerdo con que si ha presentado Ud. o tiene conocimiento que otros pacientes han presentado quejas o reclamos por una mala atención por parte del personal médico del Policlínico Militar, ante un 7% que se mostró de acuerdo. Un 23% se mantuvo neutral.

3. En la entrevista efectuada al señor Director del Policlínico Militar de Tacna respecto a que si el Policlínico Militar de Tacna está equipado con el material y equipo médico y dental de última generación, este manifestó que el problema del material y equipo médico y dental es un problema álgido que se tiene que solucionar cuanto antes, pues el policlínico adolece de este material o están obsoletos (sillones dentales), teniendo que los propios médicos y odontólogos comprar sus propios instrumentos. Los insumos médicos, tales como algodón, gasas, alcohol y otros si los adquiere el Policlínico con los recursos directamente recaudados por la atención a pacientes que no tienen derecho.

Asimismo, ante la pregunta si las instalaciones que ocupa el Policlínico Militar de Tacna, son cómodas y apropiadas para los consultorios médicos y dentales, asimismo cuenta con SSHH apropiados para brindar una buena atención a los pacientes, el señor director respondió que el Policlínico Militar de Tacna viene funcionando en las instalaciones de un cuartel, cuya construcción data de más de 50 años. Los consultorios médicos y dentales han sido acondicionados de la mejor manera con iniciativa y esfuerzo profesional de la actual dirección y de los directores que le han antecedido. Asimismo, agregó que es una preocupación de la dirección mantener los SSHH limpios, sin embargo, a veces no se cuenta con los fondos económicos necesarios para dotarlos de papel higiénico, jabón líquido, etc. en forma permanente.

Por último, ante la pregunta en lo que se refiere a medicamentos que envía el Fondo de Salud del Personal Militar del Ejército- FOSPEME, son los que tienen mayor demanda en la zona y se le abastece con la cantidad suficiente, este manifestó que los medicamentos que envía

el FOSPEME son administrados por su propio personal, sin embargo afirmó que no son en la cantidad suficiente y a veces el paciente tiene que esperar cierto tiempo para la entrega de los mismos, teniendo que recurrir muchas veces a comprar los medicamentos en la farmacias comerciales.

Las medicinas de la Tropa SM si es preocupación del Comando de Salud del Ejército para que su abastecimiento sea oportuno y en cantidad adecuada.

En cuanto a los antecedentes, los resultados guardan relación con los hallazgos de la presente investigación. De este modo es posible lograr contraste con lo expuesto por Prado, Rizo, & Hoyos (2015), en cuanto a la importancia de la garantía de los profesionales de salud respecto a la seguridad para sus pacientes, la misma que debe de ser una práctica basada en política y buenas prácticas.

Del mismo modo, la investigación pone en hincapié la necesidad de contar con herramientas de calidad que generen percepciones positivas sobre los pacientes, lo cual es un producto de una gestión adecuada, y que, se contraste con los resultados de Suquillo (2014), en función del hincapié que hace sobre dichas necesidades.

Una adecuada gestión, además de plantear el uso de herramientas como una forma de desafío para la institución, debe conllevar decisiones metódicas, hecho que ha quedado comprobado con la investigación desarrollada, y que se puede comparar con lo planteado por Silva (2013), en función de dichas necesidades.

Otra función vital de la adecuada gestión radica en el seguimiento continuo y verificación de la dirección, muy similar a lo que plantea García (2012), la misma que debe establecerse como una competencia directiva, y que en el caso del Policlínico, debe de ser gestionada con premura para garantizar resultados positivos a nivel de la gestión interna y a favor de los pacientes que son atendidos en dicha institución.

Para los pacientes es importante los servicios de calidad incluyan una atención con estricto profesionalismo a cargo del personal médico, y es una exigencia de los pacientes atendidos en el Policlínico. De forma similar, en la investigación de Civera (2008), se denota la necesidad de los pacientes por recibir un servicio a medida.

El estudio permitió encontrar una relación significativa entre las variables, en donde la gestión institucional es vital para lograr una buena atención de los pacientes, y que es similar a los hallazgos de Flores (2017), quien muestra que la gestión administrativa es primordial para garantizar el éxito del servicio suministrado, como fue en su caso el Qali Warma.

Para lograr dicha gestión, es necesario también gestionar adecuadas prácticas para el talento humano, considerando que ellos son quienes tienen el trato directo con los pacientes, y en el caso de estudio se ha demostrado que la relación entre el personal médico y los pacientes es de suma importancia para lograr adecuados indicadores de satisfacción. Inclusive Antallaca (2016), en su trabajo sugirió la importancia del enfoque sobre el talento humano, como una vía para garantizar las buenas relaciones con el paciente y cumplir con la misión de la organización.

Por otro lado, dicha correlación también es posible contrastarla con los hallazgos de Gil (2016), con un alto grado o nivel de significancia, al igual que Tola (2015) y Yataco (2014), los cuales postularon trabajos de investigación correlacionales, y que demuestran la importancia de las prácticas de gestión como un medio para lograr la satisfacción de los pacientes en una institución.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El impacto de la gestión institucional, incidió en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015, se concluye, que la implementación de los recursos humanos, el diseño organizacional y la infraestructura, son elementos clave para lograr que los pacientes adquieran percepciones positivas sobre el servicio de atención recibido.
- 6.2. La implementación de los recursos humanos incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015, lo que implica incrementar los efectivos del personal de salud en cantidad y con las características profesionales que el nivel del policlínico necesita, a fin de que los pacientes tengan una mejor atención en salud de calidad.
- 6.3. El diseño organizacional institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015, demostrando de este modo que la gestión sobre procesos relacionados con la organización actual del policlínico Militar, el Clima laboral adecuado con un buen diseño organizacional, el organigrama del Policlínico Militar considerando los efectivos, la gestión administrativa pertinente a la posibilidad de hacer cambios en la actual organización del Policlínico, permiten que el paciente tenga una percepción positiva sobre el servicio que brinda el Policlínico.
- 6.4. La infraestructura logística incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015, demostrando de este modo que, para el paciente, en miras de lograr una adecuada percepción y satisfacción sobre el servicio de atención recibido, es necesario que el Policlínico cuente con instalaciones apropiadas para brindar una atención de calidad.

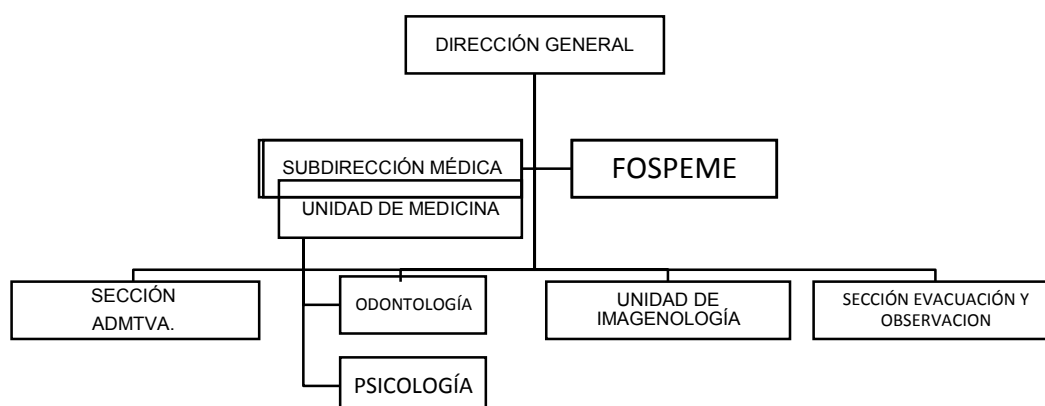
VII. RECOMENDACIONES

Se plantean las siguientes recomendaciones:

- 7.1. La Dirección del Policlínico Militar de Tacna, debe gestionar ante el Comando de Salud del Ejército- (COSALE), cursos de capacitación y actualización, para todo el personal de salud y administrativo, en gestión institucional para tener conocimiento claro sobre todo lo que involucra la gestión institucional y su importancia, a través de convenios con las universidades e instituciones educativas locales.
- 7.2. El Director del Policlínico Militar de Tacna, gestione, por conducto regular, al Comando de la 3ra Brigada de Caballería, la asignación del recurso humano necesario (profesionales y técnicos en salud y administrativos), para el Policlínico Militar de Tacna, teniendo en consideración el nivel de categorización que tiene y el incremento de la población cautiva con la que cuenta.
- 7.3. La Dirección del Policlínico Militar de Tacna, debe de estudiar y gestionar la factibilidad de tomar en consideración, un nuevo organigrama de este centro de salud, como resultado de la presente investigación.

Figura 4

Organigrama propuesto



- 7.4. Que el Comando de la 3ra Brigada de Caballería, con sede en Tacna, gestione ante el Comando del Ejército, la construcción de instalaciones adecuadas según las normas técnicas de infraestructura en salud, dispuestas por el MINSA, para el correcto funcionamiento del Policlínico Militar de Tacna, teniendo en consideración la categorización con que contamos en la actualidad y la población cautiva que asciende aproximadamente a más de 1000 personas.

VIII. REFERENCIAS

- Antallaca, N. (2016). *Plan de mejora en la gestión del talento humano del Policlínico militar "Manco Cápac" Puno*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Camisón, Cruz, & González. (2006). *Gestión de la calidad*.
- CCM Salud. (2018). *CCM Salud - Fichas prácticas y definiciones*. Obtenido de Sitio Web de CCM: <https://salud.ccm.net>
- Chiavenato, I. (1989). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Diagnóstico y Desarrollo Organizacional*.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón de la Plana: Universidad Jaume I.
- Curioso, W. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y DIRESA - MINSA*. Lima: MINSA.
- Del Salto, E. (2014). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Deming, W. (1993). *La nueva economía de la industria gubernamental y de educación*. Boston: MIT Press.
- Diccionario Oxford. (s.f.). *Diccionario Oxford*. Estados Unidos: Oxford - Versión Digital.
- Echevarria, T. (2012). *Diseño Organizaciones - Versión Digital*

- Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Sub Centro de salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hospital Militar Central. (s.f.). *MAPRO. Definición de términos*. Lima: Hospital Militar Central.
- International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO 9000*. Ginebra: International Organization for Standardization.
- IPRESS. (2013). *Decreto Legislativo N°1158 - Artículo 7*.
- Juric, S. (2011). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico Evaluación de los Valores y tradiciones de la Organización. Visión del futuro*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones*. México D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Recursos Directamente Recaudados*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.

Ministerio de Salud. (2015). *Curso de Gestión para los Establecimientos de Salud*. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud. (2019). *Unidad Funciones del Gestión de la Calidad en Salud*. Obtenido de Sitio Web del Ministerio de Salud: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>

Murillo, W. (18 de Abril de 2008). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Obtenido de Sitio Web de Monografías: <http://www.monografias.com/>

Organización Mundial de Salud. (2013). *Organización Mundial de Salud*. Obtenido de Sitio Web de la Organización Mundial de Salud: recuperado de www.paho.org/arg OPS/OMSArgentina

Orozco, M. (s.f.). *Calidad*. Nicaragua: Centro de Investigación y Estudios de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Prado, M., Rizo, A. F., & Hoyos, A. (2015). *Seguridad del paciente un compromiso institucional para una atención más segura*. Caldas: Universidad Católica de Manizales.

Quispe, M. (2013). *Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia. Hospital San Juan de Dios. CARAZ 2008*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Real Academia Española. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Web Site del Real Academia Española: s.f.

Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de Sitio Web de la Real Academia Española: <https://www.rae.es>

Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española* . Obtenido de Sitio Web de la Real Academia Española : <https://www.rae.es>

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de Significados Web Site: www.significados.com

Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Suquillo, G. (2014). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del hospital del día IESS Sangolquí, 2013 -2014*. Quito: Pontificia Universidad Central del Ecuador.

Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno-2012*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Vargas. (2010). *Gestión Administrativa*.

Yataco, C. (2014). *Clima organizacional y evaluación de la gestión Institucional del Colegio Túpac Amaru de la red 09 de la sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur – 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

IX. ANEXOS

- A. Matriz de consistencia
- B. Ficha técnica de los instrumentos a utilizar
 - a. Encuestas con resultados
 - b. Guía de entrevista estructurada
- C. Análisis de confiabilidad
- D. Validez de los instrumentos

ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida el impacto de la gestión institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El impacto de la gestión institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	<p>VARIABLES INDEPENDIENTE:</p> <p>X: Gestión Institucional</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y: Mejoramiento de la atención.</p>
<p>PROBLEMA SECUNDARIOS</p> <p>¿En qué medida la implementación de los recursos humanos incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer en qué medida la implementación de los recursos humanos incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>La implementación de los recursos humanos incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	
<p>¿De qué manera el diseño organizacional institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015?</p>	<p>Identificar de qué manera el diseño organizacional institucional incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	<p>El diseño organizacional institucional incide significativamente en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	
<p>¿Cómo la infraestructura logística incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015?</p>	<p>Evaluar cómo la infraestructura logística incide en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	<p>La infraestructura logística incide de manera significativa en el mejoramiento de la atención de los pacientes en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015.</p>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
X: Gestión Institucional	<p>Es un tipo de actividad que lleva a cabo una Institución o Empresa cuyo objetivo es la mejora de la productividad y la competitividad de la misma.</p> <p>La gestión empresarial o institucional implica el diseño, implementación y control de medidas y estrategias relacionadas con procesos de administración y producción. (Significados.com. Parr. 1).</p>	X1: Implementación de recursos humanos.	<p>Efectivos de personal militar del Policlínico Militar.</p> <p>Efectivos de personal médico, odontológico, psicólogos, enfermeras y técnicas de enfermería.</p> <p>Capacitación y actualización del personal médico.</p> <p>Rotación del personal de la salud.</p> <p>Nivel de compromiso del personal.</p> <p>Ausentismo del personal.</p>	<p>- Encuesta</p> <p>- Entrevista</p> <p>- Análisis documental</p>	<p>- Cuestionario</p> <p>- Guía de entrevista.</p> <p>- Fichas bibliográficas</p>
		X2: Diseño Organizacional	<p>- Organización actual del policlínico Militar.</p> <p>- Clima laboral adecuado por un buen diseño organizacional.</p> <p>- Organigrama del Policlínico Militar acorde a los efectivos según CAP.</p> <p>- Gestión administrativa adecuada por la organización actual.</p> <p>- Posibilidad de hacer cambios en la actual organización del Policlínico.</p>	<p>- Encuesta</p> <p>- Entrevista</p> <p>- Análisis documental</p>	<p>- Cuestionario</p> <p>- Guía de entrevista.</p> <p>- Fichas bibliográficas</p>
		X1: Infraestructura logística	<p>- Instalaciones apropiadas del Policlínico para la atención de los pacientes.</p> <p>- Equipamiento médico y odontológico de última generación.</p> <p>- Cantidad y calidad del material médico y quirúrgico y dental.</p> <p>- Disponibilidad de camas para internamiento de pacientes.</p> <p>- Disponibilidad de medicinas en la farmacia FOSPEME.</p> <p>- Limpieza y orden en los SSHH para el público.</p>	<p>- Encuesta</p> <p>- Entrevista</p> <p>- Análisis documental.</p>	<p>- Cuestionario</p> <p>- Guía de entrevista.</p> <p>- Fichas bibliográficas</p>
Y: Mejoramiento de la atención.	El mejoramiento de la atención (calidad) en la prestación de los servicios de salud a los pacientes es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector Salud, no sólo por	Y1: Calidad en la atención médica y dental.	<p>Calidad profesional del personal médico y odontológico.</p> <p>Presencia de personal médico con especialidad.</p> <p>Recuperación rápida de la salud del paciente.</p>	<p>- Encuesta</p> <p>- Entrevista</p> <p>- Análisis documental.</p>	<p>- Cuestionario</p> <p>- Guía de entrevista.</p> <p>- Fichas bibliográficas</p>

	la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. (MINSA).	Y ₂ : Atención oportuna	Disponibilidad de consultorios médicos. Disponibilidad de consultorios odontológicos. Tiempo de espera para el otorgamiento de citas. Tiempo de espera para las citas del día.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	-Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas
		Y ₃ : Satisfacción total de los pacientes.	Recomiendan del Policlínico a otros usuarios. Quejas y reclamos por mala atención a los pacientes. Denuncias por negligencias médicas.	- Encuesta - Entrevista - Análisis documental	-Cuestionario - Guía de entrevista. - Fichas bibliográficas

ANEXO B. FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS A UTILIZAR

a. Encuesta con resultados

INTRODUCCIÓN

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en el estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del **“Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015”**.

Quisiéramos pedir su ayuda para que contestes algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas, las conclusiones que se obtengan permitirán planificar las mejoras de la gestión institucional.

Las opiniones de todos los encuestados serán sumados e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea las instrucciones cuidadosamente solo hay una sola opción de marcar cada pregunta.

Muchas gracias por tu colaboración.

INSTRUCCIONES

Emplee un bolígrafo de tinta negra para rellenar el cuestionario.

Al hacerlo piense en lo que sucede la mayoría de las veces en el sistema de gestión institucional en el Policlínico Militar de Tacna

No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco (05) opciones de respuesta, elija lo que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una alternativa.

Marque con claridad la opción elegida con un aspa (x), o bien, una check (símbolo de verificación).

Recuerde: no se deben marcar dos (02) opciones o más.

Marque así:

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicará la importancia de su participación.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Los cuestionarios serán procesados por personas externas (estadísticos), además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CUESTIONARIO ADMINISTRADO AL PERSONAL MILITAR Y DE LA SALUD DEL POLICLÍNICO MILITAR DE TACNA.

Muestra 1: 66 personas

El presente cuestionario recoge información sobre **“Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el policlínico militar de Tacna, año 2015”**.

Marque solo una de las cinco alternativas de respuesta por pregunta de acuerdo al siguiente detalle:

5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 En desacuerdo
1 Totalmente en desacuerdo

Variable X: Gestión institucional

#	ITEMS	5	4	3	2	1
X1	Dimensión: Implementación de Recursos Humanos					
01	Los recursos humanos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son suficientes como para una buena gestión institucional.	5	7	6	26	22
02	El personal profesional médico, odontológico y de enfermería del Policlínico Militar de Tacna está capacitado adecuadamente para proporcionar una atención de calidad al paciente	10	12	8	20	16
03	El personal médico y odontólogos con que actualmente cuenta el Policlínico Militar de Tacna son rotados anualmente	21	25	5	8	7
04	Existe un ausentismo en los empleados del Policlínico Militar de Tacna que no permiten una oportuna atención del paciente.	23	25	4	7	7
05	El personal administrativo del Policlínico Militar de Tacna está capacitado convenientemente para realizar una buena gestión administrativa.	8	7	11	22	18
X2	Diseño organizacional del Policlínico Militar de Tacna					
06	La organización actual del Policlínico Militar de Tacna es la más adecuada para brindar una atención de calidad al paciente.	9	7	12	21	17
07	El diseño organizacional del Policlínico Militar de Tacna permite una buena relación de mando entre sus diferentes niveles.	6	7	9	23	21

08	Existe un cuadro de asignación de personal que favorece una mejor atención de los pacientes del policlínico militar de Tacna.	8	6	11	25	16
09	La organización actual del Policlínico Militar de Tacna favorece una buena gestión administrativa.	7	5	9	31	14
10	Estaría Ud. que se debe cambiar la actual organización del Policlínico Militar de Tacna	25	32	3	4	2
X3	Infraestructura logística					
11	Las instalaciones del Policlínico Militar de Tacna son los más adecuados para atender a los pacientes.	8	9	3	25	21
12	El Policlínico Militar de Tacna está equipado con equipos y material médico de última generación.	5	4	6	27	24
13	El Policlínico Militar de Tacna cuenta con los muebles y camas hospitalarias para brindar a los pacientes internados una adecuada comodidad.	12	15	2	19	18
14	El material quirúrgico y dental con que cuenta el Policlínico militar de Tacna existe en cantidad y variedad suficientes.	7	5	8	24	22
15	Las medicinas que se entregan a través de la farmacia del FOSPEME son las que recetan los médicos y existen en cantidad suficiente para entregarles a los pacientes con derecho.	6	9	9	22	20
16	La limpieza y orden son adecuados en el policlínico militar de Tacna. Cuentan los SSHH con agua y jabón.	7	10	8	19	22

**CUESTIONARIO ADMINISTRADO AL PERSONAL MILITAR,
FAMILIAR Y CIVIL QUE ACUDEN COMO PACIENTES AL
POLICLÍNICO MILITAR DE TACNA.**

Muestra 2: 40 personas

Variable Y: Mejoramiento de la atención al paciente

Marque solo una de las cinco alternativas de respuesta por pregunta de acuerdo al siguiente detalle:

5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 En desacuerdo

1 Totalmente en desacuerdo

#	ITEMS	5	4	3	2	1
Y1	Dimensión: Calidad en la atención médica y dental					
17	Considera Ud. Que el personal profesional de la salud está capacitado para atender con calidad y calidez profesional al paciente.	10	11	0	12	7
18	Cuenta el Policlínico Militar con personal médico con especialidad.	2	3	1	21	13
19	La Recuperación de la salud del paciente se da con rapidez.	3	5	6	14	12
Y2	Dimensión: Atención oportuna					
20	La disponibilidad actual de consultorios médicos del Policlínico Militar es suficiente para satisfacer la demanda diaria de pacientes.	4	7	3	15	11
21	La disponibilidad de consultorios odontológicos es la suficiente para atender la demanda diaria de pacientes.	3	5	4	18	10
22	Considera Ud. Que el tiempo de espera para el otorgamiento de citas, está dentro de los límites de espera.	2	2	2	20	14
23	Cree Ud. Que el Tiempo de espera para las citas del día, es el permisible para un paciente.	4	6	3	16	11
Y3	Dimensión: Satisfacción total de los pacientes.					
24	Recomendaría Ud. al Policlínico Militar de Tacna a otros usuarios.	6	8	5	11	10
25	Ha presentado Ud. O tiene conocimiento que otros pacientes han presentado quejas o reclamos por una mala atención por parte del personal médico del Policlínico Militar.	1	2	9	19	9

26	Tiene Ud. conocimiento que algún paciente ha presentado denuncias contra el Policlínico militar por negligencias médicas.	0	0	7	22	11
----	---	---	---	---	----	----

b. Guía de entrevista estructurada

Realizada al señor director del Policlínico Militar de Tacna.

Señor Director, buenos días/tardes, quien le habla es un profesional médico que en la actualidad se encuentra desarrollando una tesis de grado titulada: **“Impacto de la gestión institucional y mejoramiento en la atención de los pacientes, en el Policlínico Militar de Tacna, año 2015”**, para optar el grado de Maestro en administración de los servicios de salud

Por tal motivo recurro su persona a fin de que colabore con responder algunas preguntas sobre el particular, teniendo en consideración el puesto que desempeña y su experiencia profesional; su aporte será para enriquecer este trabajo de investigación y que, desde ya, agradezco por su invaluable apoyo.

MUCHAS GRACIAS.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la asignación actual de personal profesional de la salud por parte del Comando del Ejército?

El Policlínico Militar es una organización híbrida, pues sus efectivos la mayoría pertenecen a la Compañía de Sanidad del Batallón de servicios N° 3, la cual cumple una función netamente de apoyo de sanidad militar en caso de un conflicto bélico; sin embargo, el Comando de la 3ª Brigada de Caballería ha creado este Policlínico como bienestar para que, en tiempo de paz, el personal militar y familiares con derecho, tengan un centro de salud donde puedan acudir, cuando se encuentren enfermos, sin embargo hay que tener en cuenta que este establecimiento de salud es de Nivel I-3, por lo que sus servicios son limitados.

2. ¿Considera Ud. que los efectivos que tiene actualmente el Policlínico militar de Tacna son lo suficiente para asegurar una buena atención a los pacientes que diariamente acuden para recibir atención médica y dental?

Definitivamente que no, pues la mayoría del efectivo del Policlínico son personal militar, del grado de técnicos y suboficiales, los cuales la mayoría cumplen funciones administrativas, existiendo un déficit en cuanto a personal de la salud, tales como médicos, odontólogos, enfermeras, técnicas de enfermería, tecnólogos médicos, etc., pues los actuales son oficiales asimilados y uno que otro médico Serumista, asignado por el Ministerio de Salud. Es notoria la ausencia de personal médico con especialidad.

3. ¿En cuanto al diseño organizacional, cree Ud. que el organigrama actual del Policlínico Militar de Tacna, es el más adecuado para brindar una atención de calidad a los pacientes que acuden por alguna dolencia?

El organigrama se ha establecido en base al personal disponible militar y de salud disponible, siendo un organigrama funcional, que de alguna manera satisface los requerimientos de atención al paciente.

4. ¿En lo referente a la infraestructura logística, considera Ud. que el Policlínico Militar de Tacna está equipado con el material y equipo médico y dental de última generación?

El problema del material y equipo médico y dental es un problema álgido que se tiene que solucionar cuanto antes, pues el Policlínico adolece de este material o están obsoletos (sillones dentales), teniendo que los propios médicos y odontólogos comprar sus propios instrumentos. Los insumos médicos, tales como algodón, gasas, alcohol y otros si los adquiere el Policlínico con los recursos directamente recaudados por la atención a pacientes que no tienen derecho.

5. ¿En cuanto a las instalaciones que ocupa el Policlínico Militar de Tacna, son cómodas y apropiadas para los consultorios médicos y dentales, asimismo cuenta con SSHH apropiados para brindar una buena atención a los pacientes?

Hay que tener en cuenta que el Policlínico Militar de Tacna viene funcionando en las instalaciones de un cuartel, cuya construcción data de más de 50 años. Los consultorios

médicos y dentales han sido acondicionados de la mejor manera con iniciativa y esfuerzo profesional de la actual dirección y de los directores que me han antecedido.

Es una preocupación de la dirección mantener los SSHH limpios, sin embargo, a veces no se cuenta con los fondos económicos necesarios para dotarlos de papel higiénico, jabón líquido, etc. en forma permanente.

6. En lo que se refiere a medicamentos que envía el FOSPEME, ¿considera Ud. que son los que tienen mayor demanda en la zona y se le abastece con la cantidad suficiente?

Los medicamentos que envía el FOSPEME son administrados por su propio personal, sin embargo, puedo afirmar que no son en la cantidad suficiente y a veces el paciente tiene que esperar cierto tiempo para la entrega de los mismo, teniendo que recurrir muchas veces a comprar los medicamentos en las farmacias comerciales.

Las medicinas de la Tropa SM si es preocupación del Comando de Salud del Ejército para que su abastecimiento sea oportuno y en cantidad adecuada.

7. ¿Considera Ud. que el Policlínico Militar de Tacna viene cumpliendo con la misión asignada, en lo que se refiere a brindar una atención al paciente con calidad y calidez?

A pesar de las limitaciones de índole de recursos humanos, infraestructura logística y presupuestal el policlínico Militar de Tacna, viene cumpliendo a cabalidad con proporcionar una atención de calidad al paciente, gracias al trabajo en equipo que todo su personal, militar y civil viene realizando.

GRACIAS.

ANEXO C. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

1. Variable X: Gestión institucional

Muestra 1: 66 personas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	66	100,0

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	16

“El cuestionario y los datos recogidos son altamente confiables (99.20%)”

2. Variable Y: Mejoramiento de la atención del paciente

Muestra 2: 40 personas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	10

“El cuestionario y los datos recogidos son altamente confiables (98.30%)”

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Soto Masias Dauroberto	Profesor Escuela Superior Guerra	Impacto de la Gestión Institucional	Bombilla C. Leslie
Título de la Investigación: "IMPACTO DE LA GESTION INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO EN LA ATENCION DE LOS PACIENTES, EN EL POLICLINICO MILITAR DE TACNA, AÑO 2015"			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación																				94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				92
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				94
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				95
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				95

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El cuestionario es aplicable a la variable
Impacto de la Gestión Institucional

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94.5%

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
Lima, 24 Setiembre 2017	07042551	SOTO Mf.	999-880-330

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
<i>Aroca Prado, Rafael</i>	<i>Poder Judicial</i>	<i>Impacto de la Gestión Institucional</i>	<i>Bombilla C. Leslie</i>
Título de la Investigación: "IMPACTO DE LA GESTION INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO EN LA ATENCION DE LOS PACIENTES, EN EL POLICLINICO MILITAR DE TACNA, AÑO 2015"			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				90
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				90
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				90
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				95

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

..... *El cuestionario es aplicable a la variable Impacto de la gestión institucional.*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92.5%

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
<i>Tacna, 10 Marzo 2014</i>	<i>22096520</i>		<i>9529607 44</i>

ANEXO E. MARCO LEGAL

Es importante mencionar que la tesis se sustenta en la revisión de la siguiente base legal:

- Constitución Política del Perú (1993) Cap. XII
- Ley N° 26842 Ley General de Salud
- Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27314 Ley General de Residuos Solidos
- Decreto Legislativo N° 1065 modificatoria de la Ley N° 27314
- Decreto Legislativo N° 1137, Ley del Ejercito del Perú
- Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo
- Decreto Supremo N° 009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Calidad en Salud
- Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA que constituye el comité Organizacional
- Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA que aprueba el documento para el estudio del clima organizacional 2008-2011 y Metodología del Clima Organizacional