

ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO  
ESCUELA DE POSTGRADO



**TESIS**

**ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS EN LOS  
SERVICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2020.**

AUTOR:

Bach. Herbert ARÁMBULO JÁUREGUI

0000-0002-9063-1759

Para optar al Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES**

**Con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones**

ASESORES

ASESOR METODOLÓGICO

Dr. Hugo Ricardo PRADO LOPEZ

0000-0003-4010-3517

ASESOR TEMÁTICO

Mg. Alan Harry GARCIA QUISPE

0000-0002-2920-0626

2022

**ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS No 021 – 2022/ DGI**

En la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado, a los diecisiete días del mes de marzo del año dos mil veintidós, siendo las 13:55 horas, se reunió el jurado evaluador conformado por los docentes:

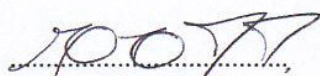
|   |         |                                   |                   |
|---|---------|-----------------------------------|-------------------|
| ❖ | Doctor  | <b>GAMALIEL TALAVERA PRADO</b>    | <b>Presidente</b> |
| ❖ | Maestro | <b>LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA</b> | <b>Secretario</b> |
| ❖ | Maestro | <b>EDUARDO GONZALO LEON JESUS</b> | <b>Vocal</b>      |


Designados según Resolución de Expedito para Sustentación de Tesis N° **021-2022/SIE/DGI/ESGE-EPG** del 28 de febrero del 2022, para evaluar la sustentación virtual y defensa de la Tesis de Grado titulada **"ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS EN LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2020"**, presentado por el Bachiller **HERBERT ARAMBULO JAUREGUI**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Ley Universitaria N° 30220.

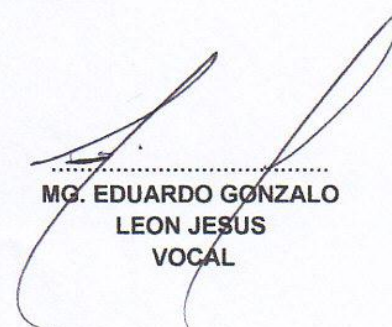
Luego de atender la sustentación virtual y defensa de la tesis de grado y realizadas las preguntas de rigor, el jurado acordó concederle la calificación de **APROBADO POR MAYORIA**.

En mérito del cual, el jurado **APRUEBA** (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Grado Académico de Maestro en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de decisiones.

Firmado, en Chorrillos a los diecisiete días del mes de marzo de 2022.

  
.....  
**DR. GAMALIEL  
TALAVERA PRADO  
PRESIDENTE**

  
.....  
**MG. LILIANA  
RODRIGUEZ SAAVEDRA  
SECRETARIO**

  
.....  
**MG. EDUARDO GONZALO  
LEON JESUS  
VOCAL**

### **Autorización de Publicación y Uso**

A través del presente documento autorizo a la Escuela Superior de Guerra la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada “Análisis de las Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central, 2020” presentada para optar el grado de Maestro en Ciencias Militares en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada, exhibida y usada también con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Fecha, 17 de marzo de 2022



---

Herbert ARÁMBULO JÁUREGUI

D.N.I. N° 29662382

### **Declaración Jurada de Autoría**

Mediante el presente documento, Yo, Herbert Arámbulo Jáuregui, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 29662382 con domicilio real en Av. Mariscal Cáceres S/N Villa Militar Morona Cocha casa N° 14, provincia de Maynas, departamento de Loreto, estudiante de la VIII Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Posgrado (ESGE-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada “Análisis de las Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”, ante esta institución con fines de optar el grado académico de Maestro en Ciencias Militares.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponde al suscrito u a otro en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicadas ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Escuela Superior de Guerra y me declaro como el único responsable.



---

Herbert ARÁMBULO JÁUREGUI

D.N.I. N° 29662382

**Dedicatoria**

Esta investigación es dedicada al personal de Oficiales con problemas de salud, quienes realizan sus mayores esfuerzos para equilibrar la responsabilidad en el cumplimiento de sus labores y la necesidad de mejorar sus problemas de salud; a mis padres que son el soporte moral que me han permitido superar grandes obstáculos a lo largo de mi profesión.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN Y USO .....  | 3  |
| DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA .....  | 4  |
| DEDICATORIA .....  | 5  |
| ÍNDICE .....   | 6  |
| LISTA DE TABLAS .....  | 9  |
| LISTA DE FIGURAS .....   | 10 |
| RESUMEN .....  | 11 |
| ABSTRACT .....   | 12 |
| INTRODUCCIÓN .....   | 13 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                                 | 15 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....  | 15 |
| 1.1.1. Hospital Militar Central .....  | 17 |
| 1.1.2. Dirección General.....  | 17 |
| 1.1.3. Dirección Administrativa .....  | 18 |
| 1.1.4. Departamento de Imagen Institucional .....                              | 20 |
| 1.1.5. Departamento de Telemática .....  | 20 |
| 1.1.6. Departamento de Estadística .....                                       | 20 |
| 1.1.7. Departamento de Apoyo a la Docencia, capacitación e Investigación ..... | 20 |
| 1.1.8. Departamento de Personal.....   | 21 |
| 1.1.9. Departamento de Seguridad .....   | 21 |
| 1.1.10. Departamento de Servicios Generales .....                              | 21 |
| 1.1.11. Departamento de Logística .....  | 22 |
| 1.1.12. Departamento de Tesorería .....  | 22 |
| 1.1.13. Departamento de RDR .....  | 22 |
| 1.1.14. Departamento de Control Patrimonial.....                               | 23 |
| 1.1.15. Compañía SAAF .....  | 23 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....                                   | 23 |
| 1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 24 |
| 1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 24 |
| 1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....  | 25 |
| 1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                                       | 25 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....  | 26 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 26 |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales .....   | 26 |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales.....                                       | 27 |

|  |  |    |
|--|--|----|
| 2.2.   | BASES TEÓRICAS .....   | 29 |
| 2.2.1.   | Teoría de la Contingencia .....                              | 29 |
| 2.2.2.   | Teoría Burocrática.....                                      | 29 |
| 2.3.   | CATEGORÍAS, SUB CATEGORÍAS APRIORÍSTICAS .....               | 29 |
| 2.4.   | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....                                 | 30 |
| 2.4.1.   | Asignación de los recursos.....                              | 30 |
| 2.4.2.   | Calidad.....   | 30 |
| 2.4.3.   | Evaluación del desempeño. ....                               | 30 |
| 2.4.4.   | Evaluación económica.....                                    | 30 |
| 2.4.5.   | Indicadores de resultados. ....                              | 30 |
| 2.4.6.   | Planificación de la calidad. ....                            | 31 |
| 2.4.7.   | Planificación sanitaria.....                                 | 31 |
| 2.4.8.   | Procedimiento administrativo.....                            | 31 |
| 2.4.9.   | Salud pública.....   | 31 |
| 2.5.   | HIPÓTESIS .....  | 31 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... |  | 32 |
| 3.1.   | ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....                            | 32 |
| 3.2.   | TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                  | 32 |
| 3.3.   | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....                                | 32 |
| 3.4.   | OBJETO DE ESTUDIO .....                                      | 32 |
| 3.5.   | MUESTRA DE ESTUDIO .....                                     | 32 |
| 3.5.1.   | Escenarios de Estudio para la obtención de la Muestra .....  | 32 |
| 3.5.2.   | Observables de Estudio para la obtención de la muestra ..... | 32 |
| 3.5.3.   | Fuentes de Información para la obtención de la muestra ..... | 33 |
| 3.6.   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....         | 33 |
| 3.6.1.   | Técnicas de recolección de datos .....                       | 33 |
| 3.6.2.   | Instrumentos de recolección de datos .....                   | 33 |
| 3.7.   | RIGOR CIENTÍFICO .....                                       | 33 |
| 3.7.1.   | Credibilidad .....   | 33 |
| 3.7.2.   | Autoridad o confirmabilidad .....                            | 34 |
| 3.7.3.   | Transferibilidad o aplicabilidad .....                       | 34 |
| 3.8.   | TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....           | 34 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y SÍNTESIS .....             |  | 35 |
| 4.1.   | RECOLECCIÓN DE DATOS.....                                    | 35 |
| 4.2.   | ORGANIZACIÓN DE DATOS .....                                  | 35 |
| 4.3.   | DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS .....                               | 38 |
| 4.4.   | SOPORTE DE CATEGORÍAS.....                                   | 57 |

|  |                                       |    |
|--|---------------------------------------|----|
| 4.5.   | RED SEMÁNTICA .....                   | 58 |
| 4.6.   | TRIANGULACIÓN.....                    | 59 |
| CAPÍTULO V: DIÁLOGO TEÓRICO – EMPÍRICO .....             |                                       | 61 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....         |                                       | 63 |
| 6.1.   | CONCLUSIONES .....                    | 63 |
| 6.1.1.   | Conclusión para el Objetivo 1 .....   | 63 |
| 6.1.2.   | Conclusión para el Objetivo 2.....    | 64 |
| 6.2.   | RECOMENDACIONES.....                  | 64 |
| 6.2.1.   | Recomendación para el Objetivo 1..... | 64 |
| 6.2.2.   | Recomendación para el Objetivo 2..... | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                         |                                       | 65 |
| ANEXOS.....  |                                       | 68 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                             |                                       | 69 |
| INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....                |                                       | 71 |
| VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ..... |                                       | 75 |
| AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....          |                                       | 85 |
| COMPROMISO ÉTICO.....                                    |                                       | 88 |
| HOJA DE DATOS PERSONALES .....                           |                                       | 90 |
| APORTE DE LA INVESTIGACIÓN .....                         |                                       | 92 |
| CD CONTENIENDO LA TESIS EN PDF .....                     |                                       | 94 |
| REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN.....                    |                                       | 96 |



### **Lista de Tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Categorías y Sub Categorías Apriorísticas.....                    | 29 |
| Tabla 2: Relación de los Entrevistados en el Hospital Militar Central..... | 35 |
| Tabla 3: Definición de Categorías.....                                     | 38 |
| Tabla 4: Soporte de Categorías.....  | 57 |
| Tabla 5: Triangulación de Técnicas Cualitativas.....                       | 59 |
| Tabla 6: Diálogo Teórico – Empírico.....                                   | 61 |

**Lista de Figuras**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Organigrama Estructural del Hospital Militar Central del Ejército.....                                | 17 |
| Figura 2: Organigrama Estructural de la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central del Ejército..... | 18 |
| Figura 3: Red Semántica.....  | 58 |

## Resumen

El presente Trabajo de Investigación titulado: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”; tuvo por objetivo analizar de manera científica y metodológica las necesidades y demandas que constantemente afectan los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central (HMC) ocurridos en el año fiscal 2020, ya que este es el centro de salud más importante para el Ejército del Perú, además de establecer mecanismos que ayuden a minimizar los conflictos que se ven reflejados en la cantidad de quejas y reclamos que se presentan diariamente por cuestiones de carácter administrativo, originando la insatisfacción de los usuarios; el tipo de estudio que se aplicó fue el Hermenéutico – Interpretativo; el diseño de la investigación fue el Método de la Investigación – Acción; en cuanto a la población y muestra se tomó en cuenta a los oficiales, supervisores, técnicos y sub oficiales que laboran en el área administrativa del HMC; las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la entrevista cualitativa semi estructurada, en la que se empleó un cuestionario de diez preguntas abiertas, y la observación para la que se empleó una guía de observación; las conclusiones expresaron como las necesidades y demandas del HMC no son satisfechas, así mismo, existe un deficiente sistema de gestión administrativa, lo que está relacionado con la falta de capacitación del personal, malas contrataciones, falta de renovación de sistemas de cómputo y la mala selección de personal para ocupar los diferentes puesto administrativos que se requieren para el óptimo funcionamiento del hospital.

Palabras Claves: Hospital Militar Central, Gestión Administrativa, Necesidades y Demandas.

### **Abstract**

This Research Work entitled: "Analysis of the needs and demands in the administrative management services at the Central Military Hospital, 2020"; Its objective was to scientifically and methodologically analyze the needs and demands that constantly affect the administrative management services in the Central Military Hospital (HMC) that occurred in fiscal year 2020, since this is the most important health center for the Army of Peru, in addition to establishing mechanisms that help minimize conflicts that are reflected in the number of complaints and claims that are filed daily for administrative issues, causing user dissatisfaction; the type of study that was applied was the Hermeneutical - Interpretive; the research design was the Research Method - Action; Regarding the population and sample, the officers, supervisors, technicians and sub-officers who work in the administrative area of the HMC were taken into account; The techniques used in this research were the semi-structured qualitative interview, in which a questionnaire of ten open questions was used, and the observation for which an observation guide was used; The conclusions expressed how the needs and demands of the HMC are not satisfied, likewise, there is a deficient administrative management system, which is related to the lack of training of personnel, poor hiring, lack of renewal of computer systems and poor selection of personnel to fill the different administrative positions that are required for the optimal functioning of the hospital.

Keywords: Central Military Hospital, Administrative Management, Needs and Demands.

## Introducción

“El 01 de diciembre del año 1958, siendo presidente de la República el Ingeniero Manuel Prado Ugarteche, se inaugura el hospital “Coronel Luis Arias Schreiber”, conocido también como el Hospital Militar Central (HMC)” Con 63 años de funcionamiento ininterrumpidos, actualmente es considerado como el centro de salud más importante del Ejército del Perú. Ubicado en la región de Lima, el HMC es considerado como un establecimiento de salud de categoría III – 1, eso quiere decir que “tiene una capacidad resolutive para satisfacer las necesidades de la población por intermedio de atención ambulatoria, emergencias, hospitalización y cuidados intensivos” (RM N° 546.2011/MINSA, 2011); como mínimo los establecimientos de salud de este tipo deben contar con las Unidades Productoras de Servicios de Salud de atención directa, Consulta Externa, Central de Esterilización, Nutrición y Dietética, Hemodiálisis, Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, Farmacia, Anatomía Patológica Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes Medicina de Rehabilitación, Unidad de Cuidados Intensivos, Centro Quirúrgico, Centro Obstétrico, Hospitalización, Emergencia, y Consulta Externa; así mismo las Unidades Productoras de Servicios de Salud de atención de soporte pueden ser del mismo establecimiento o tercerizadas parcial o totalmente.

“Dentro de los servicios de la Salud, el grupo más importante lo constituyen los pacientes, siendo un aspecto básico la calidad sanitaria, reflejada en el modo en que el usuario perciba los servicios” (Alania & Lopez, 2019, p. 13). Hasta el día de hoy, el HMC a atendido diariamente a gran cantidad de personas para atenciones en los diferentes servicios anteriormente descritos, así como también para realizar trámites administrativos consecuentes con las necesidades de los miembros del Ejército del Perú, lo que hace de suma importancia que esta población sea atendida según los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente en el sistema de salud nacional. Estudios recientes nos señalan que “los pacientes del Ejército Peruano y pacientes particulares no están satisfechos con el servicio debido a la mala atención recibida. No se capacita al personal para brindar un servicio de calidad” (Cabrera, 2007, p. 54); es por ello que la presente investigación pretende responder a dos incógnitas fundamentales, que son: ¿Cuáles son las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020? y ¿De qué manera la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, permitirá proponer acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central?, de tal manera que los hallazgos obtenidos nos lleven a una identificación y mejora en el servicio que presta esta institución al Ejército del Perú.

Considerando que, “El Hospital Militar Central del Ejército, no considera como indicadores de calidad para evaluar resultados, el compromiso y el involucramiento del personal asistencial y pacientes” (Zapata, 2020, p. 88), la presente investigación tuvo como

objetivos fundamentales identificar las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central en el año 2020 y establecer a partir de la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central; dicha información ha sido distribuida en seis capítulos desarrollados de la siguiente manera: en el Capítulo I, denominado El Problema de Investigación, se desarrolló el Planteamiento del Problema, la Justificación, Delimitación y Limitaciones de la Investigación, en el Capítulo II, denominado Marco Teórico, se revisó algunos antecedentes tanto nacionales como internacionales, relacionados con la presente tesis, además se detalló las bases teóricas utilizadas para la investigación, además, se estableció las categorías y sub categorías apriorísticas, junto con la definición de términos y el planteamiento de la Hipótesis de la investigación. En el Capítulo III, denominado Método, se explica el Enfoque, el Tipo y el Método de Investigación empleados, así mismo se desarrolló el Objeto de Estudio y la operativización de la Muestra de Estudio, posteriormente se detalló las Técnicas e Instrumento de recolección de datos empleados, seguidamente se realizó la demostración del Rigor Científico a través de sus respectivos criterios, y finalmente se dio cuenta de la Técnica de procesamiento y análisis de datos empleada. En el Capítulo IV, denominado Análisis y Síntesis, se muestra la Recolección y Organización de Datos, junto con la Definición y Soporte de Categorías, la Red Semántica y la Triangulación de Datos. En el Capítulo V, denominado Diálogo Teórico Empírico, se estableció la relación existente entre la base teórica empleada durante el proceso de investigación con los resultados del análisis de los datos obtenidos. En el Capítulo VI, denominado Conclusiones y Recomendaciones, se estableció las conclusiones directamente relacionadas con los objetivos de la investigación, y a su vez se formularon las recomendaciones, las cuales están directamente relacionadas con las conclusiones.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) podemos definir a un hospital como una “parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar” (Informe de un Comité de Expertos de la OMS, 1968, p. 6). En el mismo informe se menciona que la administración de los hospitales, en muchos países del mundo, están a cargo de las denominadas Juntas de Administración, las cuales “varían desde aquellas que tienen la propiedad del hospital y gozan de una autoridad completa (sujetas o no por la ley a fiscalización) hasta las de carácter meramente consultivo” (Informe de un Comité de Expertos de la OMS, 1968, p. 24).

The Global Health Workforce Alliance (Alianza mundial en pro del Personal Sanitario) explica en su portal web que en el Perú, el sistema de atención sanitario es descentralizado y quienes lo administran son el Ministerio de Salud (MINSA), quien se hace cargo de proporcionar el servicio al 60% de la población nacional; ESSALUD quien se hace cargo de proporcionar el servicio al 30% de la población, o en pocas palabras a los funcionarios del estado en todos sus niveles; y los institutos armados (FFAA) junto con la Policía Nacional del Perú, que se hacen cargo del 10% restante de la población; dentro de esta distribución del sistema de salud, el HMC se encuentra en el marco de la estructura de las FFAA, específicamente en el Ejército del Perú. “El sistema resultante contiene múltiples proveedores de servicios y seguros, que a menudo realizan funciones con un alto grado de superposición y poca coordinación. Los trabajadores de la salud suelen tener varios trabajos en múltiples subsectores” (Global Health Workforce Alliance, 2011).

Por otro lado, Alejandra Aramayo Gaona, ex congresista de la República del Perú, en el Informe Final del Grupo de Trabajo N° 4 Encargado de Evaluar la Normatividad y el Funcionamiento de las Sanidades Militares y Policial, del Congreso de la República, explica que “la Sanidad Militar está referida a la Administración de la Salud en las Fuerzas Armadas del Perú” (Informe Final - Periodo Legislativo 2016-2017, 2017, p. 13).

En el mismo informe se menciona también como el sistema de salud del Ejército del Perú es financiado por fondos del tesoro público (Recursos Ordinarios - RO), Recursos Directamente Recaudados (RDR) y otras fuentes como la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú (IAFAS-EP), estos fondos se redistribuyen para la atención de todo el personal integrante de la familia militar; entre este personal se encuentran los titulares en actividad con un 10.8% (oficiales 29.6%, cadetes EMCH 4.8%, técnicos y sub oficiales 60.2% y alumnos IESTPE-ETE, EIE), el personal de titulares en retiro con un 19.3% (Caja de Pensiones Militar Policial – CPMP 30.2%, beneficiarios Montepío 47.5%, Tropa de Servicio Militar Licenciada con discapacidad de salud

4.0% y tropa ex combatiente 18.3%), el personal familiar con un 40.4% (padres y madres 32.9%, cónyuges 30.0% e hijos 37.1%), el Personal de Tropa de Servicio Militar Voluntario (PTSMV) con un 18.9% y el personal de Discapacitados – Cuerpo General de Inválidos y ex Combatientes con un 10.6%. Todos ellos atendidos directa o indirectamente por el HMC, ya que de una u otra manera es esta institución la que provee las atenciones necesarias para la subsistencia del sistema de atención de salud del Ejército.

Debido a la gran cantidad de atenciones que realiza el HMC, las cuales se describen en el párrafo anterior, surge la necesidad de analizar las necesidades y demandas de su gestión administrativa y establecer los mecanismos que ayuden a minimizar los conflictos que se ven reflejados en la cantidad de quejas y reclamos que se presentan diariamente por cuestiones de carácter administrativo, originando la insatisfacción de los usuarios (pacientes externos e internos). Uno de los mayores conflictos identificados es el desconocimiento de funciones del personal que desarrolla labores administrativas, estos ocupan puestos sin tener el perfil adecuado para desempeñarlos y ocasiona una insatisfacción en los usuarios del servicio, y a la vez impide el óptimo desarrollo del sistema administrativo, así mismo, se ha detectado que en muchos de los departamentos administrativos, no existe documentación normativa acorde a los objetivos generales y específicos que tiene el Hospital Militar Central, los que son sumamente necesarios para que se mantenga e incremente el nivel de calidad del funcionamiento administrativo.

Otro aspecto por analizar es la continuidad del personal en los diferentes puestos administrativos, específicamente del personal militar en situación de actividad, ya que por necesidad del servicio estos son cambiados de colocación cada dos años, ocasionando que no exista una continuidad en el desarrollo de las labores, por consecuencia, muchos de los planes y reestructuraciones se ven retrasados y en el peor de los casos desestimados, ya que los nuevos elementos que ocupan los cargos deben empaparse de los conocimientos necesarios para poder desempeñarse dentro del hospital y retrasan las actividades propias de cada departamento administrativo.

En menor medida, pudiéndose tomar como situaciones aisladas, se ha detectado una costumbre negativa por parte de algunos usuarios, que tienen una mala percepción de la jerarquía militar, que buscan exigir preferencias y privilegios para las atenciones, valiéndose del grado que ostenta el titular, cabe señalar que este tipo de acciones son cometidas mayormente por los familiares del titular y por personal que se encuentra en situación de retiro.

A todo lo anteriormente dicho, se suma los problemas de presupuesto que retrasan las labores administrativas, ocasionando que los requerimientos solicitados por los diferentes departamentos administrativos y Unidades productoras de servicios de salud (UPSS) no sean



atendidos oportunamente y no permitan que se cubran con las demandas y necesidades del Hospital Militar Central.

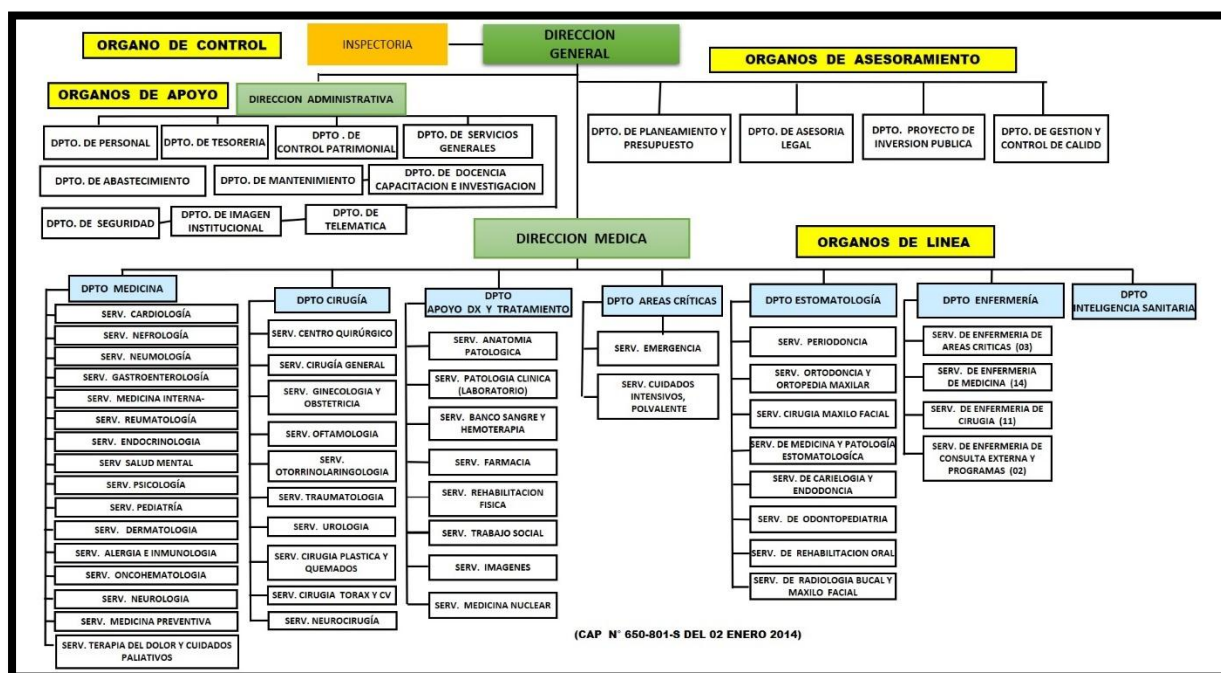
Finalmente, para un mejor entendimiento de esta problemática se debe analizar las funciones de cada uno de los departamentos junto con su organización actual de la siguiente manera:

### 1.1.1. Hospital Militar Central

La función General del Hospital Militar Central es proporcionar atención médica integral al personal militar, a sus familiares inscritos en el registro de familia y personal con derecho en el Ejército, así como atención médica de emergencia a pacientes de cualquier procedencia dispuesta por ley, y en caso de emergencia nacional con la finalidad de contribuir el cuidado de la Salud; depende jerárquicamente del Comando de Salud del Ejército, su autoridad está representada por el Director General, función que es desempeñada por un Oficial General del Grado de General de Brigada. (MOF-HMC, 2018)

**Figura 1**

*Organigrama Estructural del Hospital Militar Central del Ejército.*



Nota: La presente Figura muestra el Organigrama Estructural del Hospital Militar Central del Ejército y fue obtenida de la página web del Hospital Militar del Ejército del Perú, <https://hmc.Ejército.mil.pe/organiza>.

### 1.1.2. Dirección General

La función general de la Dirección General del Hospital Militar Central es dirigir y controlar actividades administrativas, asistenciales y de capacitación e investigación científica

que se realizarán en el HMC; depende jerárquicamente del Comando de Salud del Ejército, el cargo estará representado por un Oficial General del grado de General de Brigada. (MOF-HMC, 2018). En el portal web del HMC se menciona que su misión es el siguiente:

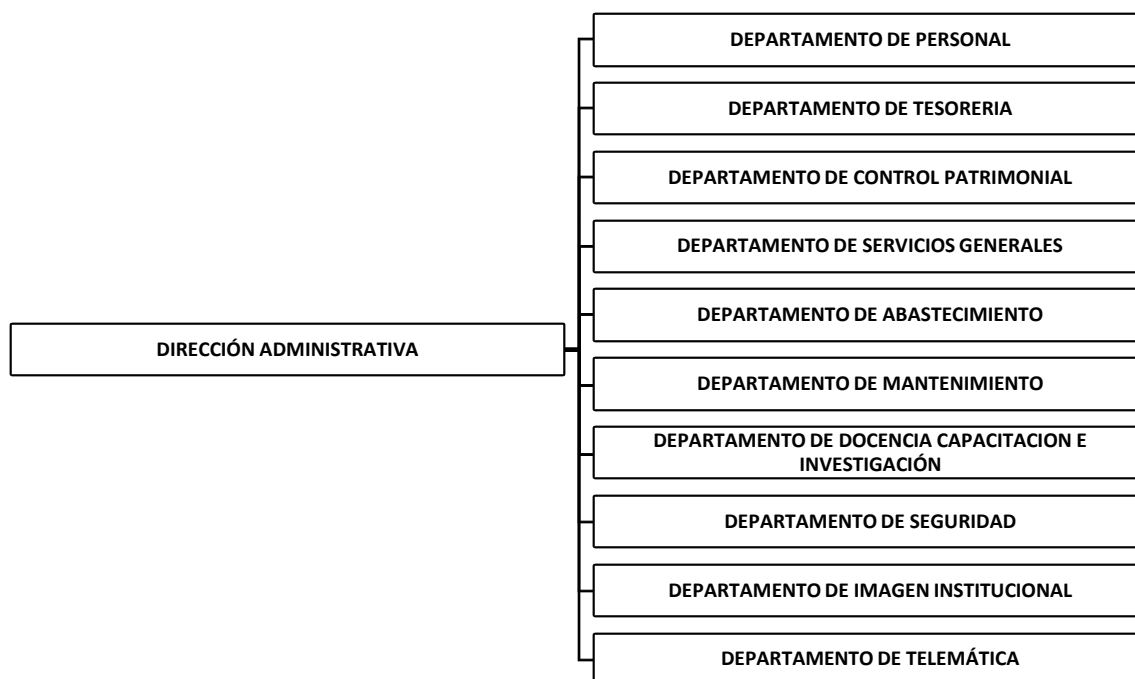
Proporcionar atención médica integral al personal militar, a sus familiares inscritos en el registro de familia y personal con derecho en el ejército, así como atención médica de emergencia a pacientes de cualquier procedencia dispuesto por ley, y en caso de emergencia nacional con la finalidad de contribuir el cuidado de la salud.

### 1.1.3. Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa es la unidad orgánica encargada de lograr que el Hospital Militar Central, cuente con los recursos humanos, materiales y económicos necesarios, así como de mantenimiento y servicios generales, para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y funcionales asignados; es un órgano de Dirección que depende directamente de la Dirección General del Hospital Militar Central, el cargo estará representado por un Oficial Superior de Armas de Grado de Coronel tiene bajo su mando a los Departamentos: Imagen Institucional, Telemática, Estadística, DADCI, Personal, Seguridad, Servicios Generales, Logística, Tesorería, RDR, Control Patrimonial y Cía. SAAF. (MOF-HMC, 2018)

## Figura 2

*Organigrama Estructural de la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central del Ejército.*



Nota: La presente figura, de autoría propia, muestra el Organigrama Estructural de la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central del Ejército del Perú

En la actualidad el Manual de Organización y Funciones del Hospital militar Central establece dentro de su estructura que la Dirección administrativa se organice en base a un oficial superior del grado de Coronel del Ejército graduado de la Escuela Militar de Chorrillos, cuatro auxiliares de estado mayor del grado de Técnico del Ejército graduados de la Escuela Técnica del Ejército, dos Tropas Reenganchadas del grado de Sargento 1° como oficinistas y un empleado civil, lo cual se describe en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Organización de la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central según su Manual de Organización y Funciones.*

| <b>Designación Estructural</b>   | <b>Nº Cargo</b> | <b>Grado</b> | <b>Denominación Cargo Clasificación</b> | <b>Denominación Cargo Estructural</b> |
|----------------------------------|-----------------|--------------|---|---------------------------------------|
| Dirección                        | 01              | CrI          | Oficial de Estado Mayor                 | Director Administrativo               |
|                                  | 01              | Tco          | Técnico                                 | Auxiliar de Estado Mayor Informático  |
|                                  | 01              | Sgto1        | Tropa Reenganchada                      | Oficinista                            |
| Administrativo                   | 01              | Tco          | Técnico                                 | Técnico Administrativo                |
|                                  | 01              | Sgto1        | Tropa Reenganchada                      | Oficinista                            |
| Documentos Recibidos y Remitidos | 01              | Tco          | Técnico                                 | Técnico Administrativo                |
|                                  | 01              | Ec Stc       | Técnico                                 | Mayordomo                             |
|                                  | 01              | Tco          | Técnico                                 | Chofer                                |

Nota: La presente tabla, extraída del MOF-HMC, muestra cómo debería estar organizada la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central del Ejército del Perú

#### **1.1.4. Departamento de Imagen Institucional**

La función general del Departamento de Imagen Institucional es la de proporcionar asesoramiento a la Dirección General del HMC en el campo de Relaciones con el público interno y externo, Información, Protocolo y Orientación al Paciente, así como realizar actividades de carácter Histórico y Ceremonial en el ámbito del Hospital Militar Central; depende jerárquicamente del Director general del HMC y estará al mando de las secciones: de RRPP y Protocolo, Prensa y Orientación al Paciente. El cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Coronel diplomado en OPSIC. (MOF-HMC, 2018); Se puede decir entonces que “las relaciones públicas en el ámbito de la salud, con su compromiso ético y social, contribuyen a crear redes de información fuertes alineadas a los objetivos de salud nacionales para la erradicación de problemas de salud” (Céspedes et al 2019, p. 8).

#### **1.1.5. Departamento de Telemática**

La función general del Departamento de Telemática es asesorar a la Dirección del Hospital Militar en los aspectos de Telemática, así como administrar los sistemas de información propios de su cargo funcional, en concordancia con las políticas telemáticas institucionales; depende jerárquicamente del Director general del HMC. El cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Coronel diplomado en OPSIC. (MOF-HMC, 2018); “La conectividad de los centros sanitarios constituye uno de los elementos clave para posibilitar el despliegue de sistemas de información en los servicios de salud” (Rodríguez, 2019, p. 40).

#### **1.1.6. Departamento de Estadística**

La Función general del Departamento de Estadística es de recolectar, seleccionar, analizar y evacuar información, estadística proporcionada por los diferentes estamentos y dependencias; brindar asesoramiento a la Dirección General del HMC, mediante información estadística; con la finalidad de contribuir en el mejor desempeño de la gestión hospitalaria, realizando el análisis estadístico de la situación de salud, de igual forma, reportar datos a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD); depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa, el cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Coronel con conocimientos o diplomado en Estadística, tendrá bajo su mando la Sección Gestión Administrativa, Sección Recolección y Procesamiento de Datos, Sección Análisis de la Información. (MOF-HMC, 2018); “La Estadística Hospitalaria tiene por objeto conocer la situación actual de los hospitales” (Eustat - Euskal Estatistika Erakunea, 2021).

#### **1.1.7. Departamento de Apoyo a la Docencia, capacitación e Investigación**

La función general del Departamento de Apoyo a la Docencia, Capacitación e Investigación del HMC es planear, organizar, conducir y evaluar las actividades de capacitación, investigación y docencia del personal de Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales, Profesionales y Técnicos en Salud, Trabajadores Administrativos del HMC, así como de los

Profesionales (Residentes y pasantes) e internos de las diferentes universidades nacionales e internacionales; de igual manera la instrucción y entrenamiento, en forma continua del personal militar para lograr los objetivos dispuestos por el Comando Institucional; es un órgano de apoyo, que depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa. (MOF-HMC, 2018); “Los hospitales aceptan la triple misión asistencia-docencia-investigación como motor de su desarrollo y norma de su organización” (Soto, 2017, p. 38)

#### **1.1.8. Departamento de Personal**

La función general del Departamento de Personal es planear, coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades de administración de Personal permanentemente con la finalidad de contribuir al cumplimiento de la misión del HMC; depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa, El cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Coronel, tendrá bajo su mando la Sección Administrativa, Sección Personal Militar, Sección Personal Civil, Sección Moral y Disciplina, Sección Guardias Hospitalarias y Control de Asistencia, Sección Bienestar. (MOF-HMC, 2018); “En última instancia, un hospital, como un hombre, es juzgado por sus obras y no por su apariencia exterior, y será un pobre monumento si no desempeña las funciones para las que fue creado” (Llewelya-Davies, 1969, p. 88).

#### **1.1.9. Departamento de Seguridad**

La función general del Departamento de Seguridad es asesorar al Señor Gral. Director General del Hospital Militar Central y Estado Mayor, en asuntos relacionados con la seguridad de la Instalación y asuntos referidos al acceso de material clasificado al personal, en función a resultados de la investigación básica, así como en los aspectos relacionado a Inteligencia y Contrainteligencia en el ámbito de responsabilidad del HMC; depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa, COSALE, DIE y BIE; el cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Coronel. (MOF-HMC, 2018); “La Seguridad Hospitalaria se define como: la condición que garantiza que los trabajadores, pacientes, visitantes, infraestructura y equipos dentro de un centro de atención en salud, estén libres de riesgo o peligro de accidentes” (Figueroa-Urbe & Hernandez-Ramirez, 2021, p. 170)

#### **1.1.10. Departamento de Servicios Generales**

La función general del Departamento de Servicios Generales es realizar el mantenimiento orgánico de Ingeniería de 1er y 2do Escalón (instalaciones y mobiliario) e Intendencia, el lavado de prendas hospitalarias, mantenimiento, conservación y la buena presentación de las áreas verdes, controlar y supervisar el servicio de limpieza e higiene de las instalaciones, confección e impresión de formatos, suministrar una alimentación adecuada y oportuna en forma permanente por medio de regímenes terapéuticos o normales a los pacientes hospitalizados así como una adecuada alimentación al personal militar y civil que labora en este nosocomio y el transporte en forma permanente, garantizando el normal

funcionamiento de las actividades administrativas y de salud, participando oportunamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección Administrativa del HMC; depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa, quien es un órgano de apoyo, el cargo está representado por un Oficial Superior de grado de Coronel de cualquier arma o servicio, tiene bajo su mando la Sección Lavandería, Sección Áreas Verdes y Limpieza, Sección Imprenta, Sección Talleres, Sección Morgue y Sección Transporte. (MOF-HMC, 2018); Finalmente los Servicios Generales tienen por finalidad “dar soporte a la actividad principal de las organizaciones sanitarias en lo relativo a la gestión y funcionamiento de sus inmuebles y a todos los servicios que éstos lleven asociados, sin olvidar aquellos otros servicios que dan soporte al personal” (Torneró, 2011, p. 46).

#### **1.1.11. Departamento de Logística**

La función general del Departamento de Logística es planificar, organizar, dirigir, implementar y conducir las actividades de administración logística mediante el uso óptimo de los recursos asignados para el personal militar y familiares directos con derecho, en su condición de pacientes ambulatorios, hospitalizados y de emergencia; depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa. Tiene bajo su mando la Sección de Abastecimiento y la Sección de Mantenimiento. El cargo está representado por un oficial superior del grado de Coronel. (MOF-HMC, 2018); “Una adecuada logística apoya a los tomadores de decisiones en la gestión eficiente del sistema hospitalario, evita el desabastecimiento y garantiza parte de la calidad de atención hacia el usuario final: los pacientes” (Logística hospitalaria: claves para su funcionamiento, 2020).

#### **1.1.12. Departamento de Tesorería**

La función general del Departamento de Tesorería es Administrar con criterio empresarial el funcionamiento de los Entes Generadores del Departamento de Tesorería del HMC, efectuando actividades productivas, comerciales y/o prestación de servicios conforme a procedimientos, Normas y Directivas emitidas por la Dirección General; depende directamente de la Dirección Administrativa; el cargo está representado por un Oficial Superior del grado de Teniente Coronel. Tiene bajo su mando las secciones: Sección Administrativa y Sección Devengado. (MOF-HMC, 2018); “La sección de tesorería se ha convertido en socio estratégico y trascendental para la organización; ya que debe establecer las condiciones adecuadas de confianza y seguridad en las finanzas” (Nilton, 2020, p. 1-2)

#### **1.1.13. Departamento de RDR**

La Función General del Departamento de RDR es Administrar con criterio empresarial el funcionamiento de los Entes Generadores del Departamento de RDR del HMC, efectuando actividades productivas, comerciales y/o prestación de servicios conforme a procedimientos, Normas y Directivas emitidas por la Dirección General. Proporcionar crédito, altas, autorización de atención médica y estados de cuenta a pacientes ambulatorios,

hospitalizados y de emergencia, tanto personal militar y familiares directos, CGI, Ex Combatientes del 41; y autorizados por el CGE que acuden al departamento de recursos directamente recaudados. Así mismo brinda apoyo de la especialidad a otros Institutos Armados y Fuerzas Policiales con autorización del Comando del HMC; que depende de la Dirección Administrativa, El cargo está representado por un Oficial Superior de grado de Coronel de cualquier arma o servicio. (MOF-HMC, 2018)

#### **1.1.14. Departamento de Control Patrimonial**

La función general del Departamento de Control Patrimonial es asesorar al Director General del Hospital Militar Central en los aspectos relacionados a la administración y protección de la propiedad mobiliaria e inmobiliaria; así como disponer las actividades administrativas de altas, bajas, CREB, transferencias, disposición final, registro y saneamiento de la misma y su incorporación al patrimonio del Ejército; depende Jerárquicamente de la Dirección Administrativa del HMC, el cargo será representado por un Oficial Superior con el grado de Coronel de cualquier arma o servicio; tiene bajo su mando a la Sección Bienes Muebles, Sección Bienes Inmuebles, Sección Registro y Control y Sección Administrativa. (MOF-HMC, 2018); “El control patrimonial está presente a nivel mundial, éste tiene como función la verificación, vigilancia y supervisión y resultados sobre la gestión pública” (Bautista, 2019, p. 15)

#### **1.1.15. Compañía SAAF**

La función general de la COMPAÑÍA SAAF es proporcionar personal del Servicio Activo Acuartelado Femenino (SAAF), a las Dependencias del HMC y Periféricos del COSALE, a fin de satisfacer los requerimientos de los cuadros de asignación, teniendo en cuenta la especialidad y el adecuado empleo de dicho personal; depende jerárquicamente de la Dirección Administrativa, el cargo es desempeñado por un Oficial Subalterno del grado de Capitán de cualquier arma o servicio, tiene bajo su mando tres secciones de Tropa SAAF. (MOF-HMC, 2018)

### **1.2. Justificación de la investigación**

Esta investigación se justifica a través del Artículo 37º de la Ley General de Salud (Ley N° 26842, 1997) que a la letra dice:

Art. 37º Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional relación a planta física, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y demás que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos. La Autoridad de Salud de nivel nacional o a quien ésta

delegue, verificará periódicamente el cumplimiento de lo establecido en la presente disposición. (p. 9)

Por consiguiente, los resultados de esta investigación van a permitir que a partir del conocimiento integrado de los diferentes aspectos que se enmarcan dentro del sistema de atención de la salud se tendrá una visión más completa de cómo se vienen dando el servicio de atención a las necesidades y demandas de atención en el servicio de salud en el Hospital Militar Central; así mismo va a permitir establecer mecanismos que ayuden a reducir esta problemática de la gestión administrativa; así mismo, va a permitir que el desempeño de los recursos humanos sea el más óptimo, con calidez y calidad, elevando la imagen institucional a través de una buena prestación de servicios de salud, teniendo como base un adecuado soporte en la gestión administrativa, administrando recursos enmarcados en la gestión por resultados e inmersos en este nuevo proceso de transformación institucional.

### **1.3. Delimitación de la Investigación**

La investigación se realizó en el Hospital Militar Central específicamente, en el Área de administración y abarca todo lo relacionado a la atención de los usuarios que acceden a atenciones médicas, citas, trámites de certificación, etc. Así mismo, se considera al personal civil y militar que labora en dicha Área. Este estudio duro aproximadamente un año con todos los procesos que implica la investigación, desde la observación de la realidad para la recolección de datos, pasando por el procesamiento de la información, contrastación y triangulación de los resultados con la teoría y posturas de diferentes autores. Así mismo se puede decir que “También la delimitación precisa de aquello que va a observarse, las fuentes de donde se va a obtener la información y los criterios de selección de tales fuentes”. (Vargas, 2007, p. 59)

### **1.4. Limitaciones de la Investigación**

Algunas de las limitaciones que se presentaron para esta investigación fue la recolección de datos en la misma instalación, debido a la cantidad de departamentos administrativos que lo conforman, así mismo, las actividades diarias del HMC impiden que el personal este a disposición para atender las necesidades de un investigador particular. Sin embargo, la principal limitación fue que en el año 2020 se declaró una emergencia nacional debido a la pandemia ocasionada por el COVID – 19, lo que ocasionó que todos los esfuerzos y medios del HMC sean orientados a enfrentar esta situación crítica, además de que, debido a las medidas de salubridad dictadas por el gobierno, el personal administrativo no asistió a sus labores en su totalidad. Cabe señalar que “En investigaciones cualitativas las limitaciones en relación con el planteamiento del problema y con lo realizado, no abarcan el tamaño de la muestra (este no representa una restricción en un estudio cualitativo)”. (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 590)



### **1.5. Formulación del Problema**

¿Cuáles son las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020?

¿De qué manera la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, permitirá proponer acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central?

### **1.6. Objetivos de la Investigación**

Identificar las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020.

Establecer, a partir de la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Chacaltana (2015) en su tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos y su relación con la Calidad de Atención de Pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP”, para optar el grado de Maestro de Gestión en Salud, en la Universidad Privada Norbert Wiener – Escuela de Posgrado, tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre la calidad de atención de algunos servicios del hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, con la gestión de recursos humanos. La población estuvo conformada por el total del personal que laboran en el Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del hospital durante el mes de enero de 2012, siendo un total de 31 trabajadores, por cuanto no se utilizara muestreo, además, se efectuó el análisis de la variable Calidad de Atención de acuerdo a la percepción de 1600 pacientes que ingresan al Servicio Otorrinolaringología del hospital durante el mes de enero de 2012; cuya muestra fue de 91 pacientes. Como resultado se obtuvo que la motivación del personal prestador de salud junto con las normas institucionales y el trabajo en equipo del personal prestador de salud presentan una relación significativa con la calidad de atención hacia los pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del hospital. Las conclusiones fueron que a mayor motivación por parte de la Gestión de Recursos Humanos, existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes de dicho servicio; que a mejores normas institucionales, existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes de dicho servicio y que a mejor trabajo en equipo, existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes de dicho servicio. Por último, es necesario señalar que el autor determina lo fundamental de la optimización de la Gestión de Recursos para la mejora de la calidad de atención de los servicios en un hospital, así como la motivación y la actualización de las normas en la institución, acompañado del trabajo del personal de salud.

Ore (2017) en su tesis titulada “Gestión y Desempeño en un hospital DE ESSALUD, Cañete, Lima, 2017”, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad del Pacífico en la escuela de posgrado, tuvo como objeto determinar la relación que existe entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete. La población elegida fue todo el personal médico, y directivos del Hospital Essalud II Cañete. Seguridad Social; así mismo después de realizar los cálculos necesarios se determinó que la muestra la conformarían 33 médicos y 10 directivos de dicha institución. Los resultados obtenidos fueron que las diferencias entre apreciación de médicos y los directivos sobre el desempeño organizacional del hospital y las prácticas de gestión de la Calidad se debe a la naturaleza del trabajo que realiza cada uno de los grupos. Como conclusión explica que la gestión y desempeño de un hospital de ESSALUD en cañete están

directamente relacionadas. Finalmente es necesario señalar que el autor detalla como la dimensión Liderazgo en la Gestión, la dimensión Planificación Estratégica, la dimensión Orientación, la dimensión Información y Análisis, la dimensión Orientación en los Recursos Humanos, la dimensión Gestión de Procesos, la dimensión Resultados del Desempeño Organizacional, la dimensión Eficiencia y Efectividad, la dimensión Continuidad referida a los procesos de atención de pacientes y la dimensión Empleo de Recursos; pueden ser mejoradas aplicando prácticas de gestión de calidad en todos sus niveles y asignando personal altamente calificados desterrando los nombramientos por simpatía.

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”, para obtener el grado de Magister en Administración, de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, en la escuela de postgrado, tuvo 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. La población estuvo conformada por todos los profesionales de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno, que viene a ser el Hospital III Essalud Puno con una población igual a 561 y el Hospital III Essalud Juliaca con una población de 486, que hacen una población total de 1047; realizados los cálculos correspondientes se determinó que la muestra está conformada por 65 profesionales de salud del Hospital III ESSALUD Puno y 56 profesionales de salud del Hospital III ESSALUD Juliaca. Como conclusiones se determinó 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 y que en lo referente a gestión administrativa de hospitales no tienen definido cómo estandarizar los procesos clínicos sobre la base de la mejor evidencia disponible a fin de decidir que tecnologías se adoptan, que procedimientos se utilizan, y cuáles son los perfiles idóneos de los recursos humanos necesarios. Es necesario agregar que en esta investigación el autor manifiesta que la poca eficiencia de la gestión administrativa en los Hospitales III de Essalud de la Región Puno se debe a la falta de conocimiento y preparación de los directivos, que no realizan esfuerzos para mejorar la calidad de atención en el mismo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Álvarez (2014), en su tesis titulada “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el hospital básico Baños” para optar el grado de Magister en Administración, en la Universidad de Técnica de Ambato, tiene como objetivo diagnosticar cuáles son los factores de la Gestión Administrativa que están influyendo en la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños. La población estuvo conformada por los usuarios externos de emergencia del Hospital Básico Baños, es decir la población del cantón Baños; el tamaño de la muestra fue de 45, la cual se aplica para la presente investigación. Los resultados obtenidos

consideran tres factores más importantes para mejorar la atención en emergencia como son: Optimizar el espacio, mejorar la organización e implementar algún sistema de triaje. Por último, se concluye que tanto usuarios internos como externos coinciden en que se debe mejorar el espacio físico, la organización e implementar algún sistema de triaje, que garanticen tener un flujo adecuado de pacientes, y que se brinde una atención con calidad y calidez. Cabe señalar que, según el autor para la optimización de las atenciones en el hospital, es necesario un sistema de triaje esencial para incrementar la calidad en la atención de pacientes, incrementando el flujo de las mismas.

Pablos (2016), en su tesis titulada “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”, para optar el grado de Doctora en Ciencias de la Educación de la Universidad de Extremadura, tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. La población de estudio la constituyen los profesionales de Enfermería que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos del Sistema Extremeño de Salud de la ciudad de Badajoz y la ciudad de Cáceres. Los resultados obtenidos, pueden confirmar que el grado de satisfacción laboral que presenta el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto en relación con la escala utilizada en esta investigación. Finalmente concluye que es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de Enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras. Finalmente, el autor señala que la satisfacción del personal de enfermería es fundamental para alcanzar una óptima calidad en la Gestión Administrativa en los hospitales públicos, ya que de ellas depende la atención de los pacientes y su seguridad.

Samaniego (2017), en su tesis titulada “Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados PUCESE”, para optar el grado de Magister en Mejoramiento de procesos de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, tuvo como objetivo diseñar indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la Coordinación de Postgrados de la PUCESE. La población estuvo conformada por un universo finito, por ello, se aplicó la entrevista a la totalidad de la misma, la cual estaba conformada por seis personas: cuatro directivos de la PUCESE y dos funcionarias. El resultado final fue diseñar indicadores que sirvan de ayuda en la optimización de los tiempos al momento de cumplir con los procesos dentro del departamento de Postgrados. Como conclusiones se determinó que existe un exceso de trabajo en el departamento, que es llevado a cabo por dos personas, la Coordinadora y su Auxiliar Administrativa y que una vez terminado el análisis interno y externo de la Coordinación de Postgrados se necesita la elaboración de una propuesta de indicadores de gestión administrativa. Finalmente, se puede decir que el autor expresa como en esta institución la Gestión Administrativa no opera en

óptimas condiciones debido a la falta de organización en las dependencias y los integrantes no se encuentran preparados, por otro lado, estos trabajadores buscan en todo momento su mejora profesional.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de la Contingencia**

La teoría de contingencia, la cual es el resultado de la evolución de diversas teorías de la administración planteadas por Tom Burns, Jay Lorsch, Paul Lawrence, James Thompson, William Starbuck, William Dill y Fred Fiedler, enfatiza que no existe nada absoluto dentro de las organizaciones o dentro de la teoría administrativa, ya que todo depende del enfoque contingente, toda vez que hay una relación funcional entre las condiciones ambientales y las técnicas de la administración apropiadas para alcanzar eficazmente los objetivos organizacionales. (Quiroa, 2021)

Esta teoría está directamente relacionada con las Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa, ya que se resalta lo imperativo de alcanzar los objetivos organizacionales por intermedio de la satisfacción de las necesidades de la organización.

### **2.2.2. Teoría Burocrática**

Esta teoría, la cual fue planteada por el filósofo, economista, jurista, historiador, politólogo y sociólogo Marx Weber, habla de la forma de organización humana basada en la racionalidad y en la adecuación de los medios a los objetivos que se pretenden, con la finalidad de garantizar al máximo la eficiencia en la búsqueda de esos objetivos. Esta teoría plantea tres tipos de sociedad según diversas características las cuales son: la sociedad tradicional, la sociedad carismática y la sociedad burocrática, racional o legal. (Ruiz, s.f.)

Esta teoría se relaciona directamente con las Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa la cual garantizan la eficiencia en la búsqueda de los objetivos dentro de la organización.

## **2.3. Categorías, sub categorías apriorísticas**

**Tabla 2**

*Categoría y sub categorías apriorísticas.*

| <b>Tema</b>   | <b>Categorías</b>   | <b>Sub Categorías</b>                                     |
|---|---|---|
| Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa | Infraestructura<br>Sanitaria<br>Recursos Humanos en Salud |

|  |   |
|--|---|
| Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa | Servicio de Salud<br>Planteamiento de Problemas futuros |
|--|---|

*Nota:* La presente tabla, la cual ha sido de elaboración propia, muestra las Categoría y subcategorías apriorísticas empleadas en esta investigación.

## **2.4. Definición de Términos**

### **2.4.1. Asignación de los recursos.**

Distribución de medios entre los diferentes departamentos para solventar las necesidades de la gestión administrativa o dicho de otra manera es el “proceso referido al modo en que se distribuyen, se reparten, se organizan o se destinan los recursos o factores productivos limitados entre las diferentes ocupaciones, usos o empleos posibles”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 63)

### **2.4.2. Calidad.**

Característica positiva de un artículo en comparación de otros de similares. “Conjunto de características, propiedades y atributos inherentes a un bien o servicio, y que permite que los consumidores o usuarios puedan apreciarlos como referencia comparativa respecto de los restantes de su misma especie”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 90)

### **2.4.3. Evaluación del desempeño.**

Técnica empleada para medir el desempeño laboral de un grupo de individuos que laboran en un mismo ámbito laboral. “Técnica de gestión referida a la identificación, medida y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones, expresivo de la forma en la que un trabajador aplica su formación, conocimientos y experiencia en su puesto de trabajo”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 234)

### **2.4.4. Evaluación económica.**

Técnica que se emplea para evaluar la asignación de presupuestos económicos que resuelvan las necesidades de los respectivos departamentos de una empresa. “Técnica de análisis de la eficiencia, mediante la valoración de los costes y de los resultados que se derivan de alternativas en competencia para alcanzar la óptima asignación de los recursos disponibles”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 234-235)

### **2.4.5. Indicadores de resultados.**

En el ámbito de la salud se refiere a los elementos que permiten medir si la gestión administrativa tiene o no resultados positivos para la institución. En el ámbito sanitario se refieren al impacto atribuible a un curso de acción sanitaria, respecto de estados, condiciones o situaciones de salud previas a las actuaciones sanitarias y que no se habrían logrado en

ausencia de dichas intervenciones”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 295)

#### **2.4.6. Planificación de la calidad.**

Proceso que permite encontrar la relación entre los recursos disponibles y los objetivos trazados, los cuales alcanzaran finalmente la producción de bienes y servicios de calidad. “Proceso mediante el cual se establece una relación lógica entre los recursos disponibles y los objetivos deseados, con el objeto de alcanzar la producción de bienes y servicios de la mayor calidad”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 392)

#### **2.4.7. Planificación sanitaria.**

Proceso que permite encontrar la relación entre los recursos disponibles y los objetivos trazados, los cuales alcanzaran finalmente la producción de bienes y servicios de calidad, todos ellos orientados a la salud. “Proceso continuo a través del cual se define, estructura y organiza una política de salud, en cuya formulación deben estar comprometidos todos los niveles del sector sanitario, a los efectos de instrumentar las proposiciones planteadas en el proceso”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 393)

#### **2.4.8. Procedimiento administrativo.**

Conjunto de actividades llevadas a cabo para cumplir con las exigencias administrativas dentro de un sistema el cual busca finalmente la satisfacción del cliente. “Conjunto de actuaciones y trámites llevados a cabo por la Administración del Estado cuya finalidad es la realización de un acto administrativo al servicio de los intereses generales de la comunidad”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 393)

#### **2.4.9. Salud pública.**

Disciplina científica donde se engloba el conjunto de esfuerzos para proteger la salud de los miembros de una sociedad. “Disciplina científica o área del conocimiento en donde se engloba el conjunto de esfuerzos, iniciativas, programas y servicios organizados por las autoridades sanitarias para proteger, promover y restaurar la salud del común de los miembros de una sociedad”. (Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, 2018, p. 453)

### **2.5. Hipótesis**

Que las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020 sean identificadas, y que a partir de ello se establezcan acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Enfoque de la Investigación**

La presente tesis se sustentó bajo un enfoque cualitativo, debido que la recolección de datos se realizó empleando métodos que permitían la observación subjetiva de la realidad estudiada, así como también de sus características y cualidades. “La Metodología cualitativa es aquella cuyos métodos, observables, técnicas, estrategias e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar necesariamente de manera subjetiva algún aspecto de la realidad” (Vargas, 2007, p. 21).

### **3.2. Tipo de Investigación**

Dentro de los estudios cualitativos, para esta investigación se aplicó el tipo de investigación Hermenéutico – Interpretativo, “esta estructura puede construirse buscando y encontrando los patrones o conjuntos de características y la relación entre ellos, que permiten dar cuenta de la realidad investigada de forma compleja pero también de manera organizada” (Vargas, 2007, p. 30).

### **3.3. Método de Investigación**

Para esta Tesis se empleó el Método de la Investigación – Acción, “aunque la observación está centrada en la acción de las personas y/o grupos sociales, el interés epistemológico está ubicado en la construcción de conocimiento teórico” (Vargas, 2007, p. 37).

### **3.4. Objeto de Estudio**

El objeto de estudio fue teórico, debido a que se analizó los servicios del Hospital Militar Central y el área de Gestión Administrativa, siendo este de carácter conceptual. “La identificación del objeto de estudio dentro de este ámbito o circunstancia por el cual nos interesamos. Este puede ser empírico (edificios concretos, espacios, objetos, etc.), y/o teórico (un concepto, una idea teórica, etc.)” (Vargas, 2007, p. 30).

### **3.5. Muestra de Estudio**

#### **3.5.1. Escenarios de Estudio para la obtención de la Muestra**

El escenario de estudio estuvo delimitado por el área administrativa del Hospital Militar Central, donde se realizó la recopilación de información necesaria para analizar las necesidades y demandas de los servicios que brindan. “Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas. En consecuencia, todos los escenarios y personas son dignos de estudio” (Sandoval, 2002 p. 42).

#### **3.5.2. Observables de Estudio para la obtención de la muestra**

Los observables fueron, los trabajadores del área de Gestión administrativa y sus demandas y necesidades en los servicios. “...es necesario delimitar claramente qué se desea observar de toda la realidad, cuáles son las fuentes en general y como circunscribir la



aplicación de las técnicas y los instrumentos a aquello que se desea obtener como información relevante” (Vargas, 2007, p. 81).

### **3.5.3. Fuentes de Información para la obtención de la muestra**

Las fuentes de información estuvieron conformadas por el personal de Oficiales, Supervisores, Técnicos, Sub Oficiales en situación de actividad y el personal civil que laboran en el área administrativa del HMC. Por otro lado, se hará una indagación documentaria respecto a la organización y gestión administrativa del Hospital Militar Central de Lima. “Definir ahora si en detalle, las fuentes de información, mismas que pueden ser personas, medios, objetos, escritos, edificios, etc., exige la clarificación previa de los criterios con que serán seleccionadas tales fuentes” (Vargas, 2007, p. 82).

## **3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para esta investigación se emplearon dos técnicas, la entrevista semi estructurada y la observación, lo que permitió un mejor contacto con los entrevistados, un dialogo más abierto durante su desarrollo y una perspectiva más abierta del entorno en el que se llevan a cabo las actividades de la gestión administrativa. “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 449). “Y la observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 444).

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

La entrevista estuvo organizada en base a diez preguntas basadas en la gestión administrativa del Hospital Militar Central, sin embargo, estas se realizaron de manera abierta para generar un mayor diálogo con el entrevistado. “Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 449).

La observación se realizó en los momentos de disponibilidad de los trabajadores, ya que debido a las medidas de salubridad dictadas por el gobierno debido a la pandemia ocasionada por el COVID – 19, la asistencia no era al 100% en los centros de labores; para ello se empleó como instrumento la Guía de Observación. “Un buen observador cualitativo necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender conductas, ser reflexivo y flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 449).

## **3.7. Rigor Científico**

### **3.7.1. Credibilidad**

La credibilidad de esta investigación está garantizada por la verificación de los expertos, quienes son graduados de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior

de Guerra – Escuela de Post Grado, y cuyos informes y calificaciones están descritos en el Anexo 3 de la presente tesis.

### **3.7.2. Autoridad o confirmabilidad**

La confirmabilidad en esta investigación se da a través del instrumento de recolección de datos empleado, el cual en esta oportunidad es la entrevista cualitativa semi estructurada, también denominada entrevista abierta.

### **3.7.3. Transferibilidad o aplicabilidad**

En este estudio los resultados podrían ser transferibles a otra investigación que investigue la gestión administrativa de otros nosocomios y que a su vez emplee los mismos instrumentos de investigación en la búsqueda de resultados.

## **3.8. Técnica de Procesamiento y Análisis de datos**

El método de análisis de datos fue artesanal debido a que no fueron necesarios utilizar instrumentos específicos para su elaboración. “Antes de entrar al análisis, se debe decidir cuál será la manera de abordarlo. Existen programas de cómputo para ello, pero hay investigadores que prefieren hacer el análisis de forma artesanal” (Vargas, 2007, p. 82).

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y SÍNTESIS**

### **4.1. Recolección de datos**

La recolección de datos se llevó a cabo gracias a las técnicas de recolección de datos empleadas en la presente investigación, las cuales fueron la entrevista semiestructurada y la observación cualitativa. Al respecto de la recolección de datos cabe recalcar que “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, p. 443, 2018).

La Entrevista semiestructurada se realizó con cuatro participantes que laboraban en la Dirección Administrativa del Hospital Militar Central, quienes a su vez, contaban con más de un año laborando en esta dirección y ya habían adquirido la experiencia necesaria para aportar con información necesaria que fue fundamental para alcanzar los objetivos de esta investigación. Al respecto de la entrevista semiestructurada es necesario señalar que esta “Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, p. 449, 2018).

La Observación se realizó en las instalaciones del Hospital Militar Central, tanto en la Dirección Administrativa como en sus diferentes departamentos, de tal manera que se pudo apreciar el funcionamiento diario de cada una de las oficinas. Como inmersión inicial se apreció de manera general el desenvolvimiento de los departamentos en su conjunto, posterior a ello una vez identificadas se procedió a registrar de manera detallada las necesidades y demandas de los mismos, para finalmente identificar aquellas que están relacionadas con toda la dirección y sus departamentos a la vez. Al respecto de la observación cabe señalar que “En la investigación cualitativa necesitas estar entrenado para observar, que es diferente de ver (lo cual hacemos cotidianamente)” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, p. 444, 2018).

### **4.2. Organización de datos**

Una vez realizada las entrevista a los participantes y habiendo tomado nota de todos los datos recolectados durante la observación se procedió a organizar los datos con la finalidad de rescatar en cada una de las entrevistas y en la guía de observación, todo lo relacionado con las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central durante el año 2020, en tal sentido que estas pudieron ser aprovechadas de la mejor manera para esta investigación.

Es necesario señalar que la organización de los datos se realizó según las fechas y lugares de las entrevistas, así como las fechas y lugares en los que se realizó la observación.

**Tabla 3***Relación de los Entrevistados en el Hospital Militar Central.*

| <b>Nº</b> | <b>Instrumento</b>                     | <b>Grado</b>                        | <b>Lugar</b>           | <b>Fecha de entrevista</b> |
|-----------|--|-------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 1         | Entrevista<br>Semiestructurada<br>(P1) | Mayor Ejército del Perú             | Lima – Via<br>Internet | 28 OCT 2020                |
| 2         | Entrevista<br>Semiestructurada<br>(P2) | Técnico Ejército del<br>Perú        | Lima – Via<br>Internet | 28 OCT 2020                |
| 3         | Entrevista<br>Semiestructurada<br>(P3) | Técnico Ejército del<br>Perú        | Lima – Via<br>Internet | 29 OCT 2020                |
| 4         | Entrevista<br>Semiestructurada<br>(P4) | Empleada Civil Ejército<br>del Perú | Lima – Via<br>Internet | 29 OCT 2020                |

*Nota:* La presente tabla, de autoría propia, muestra la Relación de los Entrevistados en el Hospital Militar Central, respetando la confidencialidad correspondiente.

**Tabla 4***Relación de Departamentos donde se realizó la Observación.*

| <b>Nº</b> | <b>Instrumento</b>  | <b>Departamento</b>          | <b>Lugar</b>                                    | <b>Fecha de la observación</b> |
|-----------|---------------------|------------------------------|---|--------------------------------|
| 1         | Observación<br>(D1) | Dirección<br>Administrativa  | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 26 OCT 2020                    |
| 2         | Observación<br>(D2) | Departamento de<br>Personal  | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 26 OCT 2020                    |
| 3         | Observación<br>(D3) | Departamento de<br>Tesorería | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 26 OCT 2020                    |

|    |                      |  |   |             |
|----|----------------------|--|---|-------------|
| 4  | Observación<br>(D4)  | Departamento de<br>Control Patrimonial                         | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 26 OCT 2020 |
| 5  | Observación<br>(D5)  | Departamento de<br>Servicios Generales                         | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 6  | Observación<br>(D6)  | Departamento de<br>Abastecimiento                              | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 7  | Observación<br>(D7)  | Departamento de<br>Mantenimiento                               | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 8  | Observación<br>(D8)  | Departamento de<br>Docencia<br>Capacitación e<br>Investigación | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 9  | Observación<br>(D9)  | Departamento de<br>Seguridad                                   | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 10 | Observación<br>(D10) | Departamento de<br>Imagen Institucional                        | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |
| 11 | Observación<br>(D11) | Departamento de<br>Telemática                                  | Hospital Militar Central<br>del Ejército – Lima | 27 OCT 2020 |

*Nota:* La presente tabla, de autoría propia, muestra la Relación de los Departamentos del Hospital Militar Central donde se realizó la observación, así mismo se resalta la confidencialidad correspondiente.

### 4.3. Definición de categorías

**Tabla 5**

*Definición de categorías para la entrevista semiestructurada.*

| <b>Categorías</b>  | <b>Sub Categoría</b>      | <b>Código</b> | <b>Memo</b>   | <b>N° de citas</b> | <b>Comentario</b>   |
|--|---------------------------|---------------|---|--------------------|---|
| Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Infraestructura Sanitaria | IS            | Esquema organizado de las unidades dedicadas a facilitar atención a los pacientes, mediante los que se suministran determinados servicios sanitarios básicos. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 04                 | <p>P1: La gestión administrativa es deficiente por que el personal militar que labora en las diferentes departamentos o secciones no tienen el conocimiento o la experiencia en cómo es la administración de un hospital, el personal civil que es contratado para asesorar en los diferentes campos no es el idóneo.</p> <p>P2: La gestión administrativa tiene falencias notorias, dado que faltad definir objetivos, establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en un determinado período de tiempo.</p> |

---

|                                 |    |  |    |  |
|---------------------------------|----|--|----|--|
| Recursos<br>Humanos en<br>Salud | RH | Conjunto de profesionales disponibles y capacitados para las diferentes funciones de la prestación de servicios, la atención o el cuidado sanitario. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 04 | <p>P3: Pese a las limitaciones de personal y logísticos se viene cumpliendo con los objetivos y metas establecidas.</p> <p>P4: La administración del HMC debe estar dirigida por un Oficial del arma de Sanidad, debido a que son los que con mayor exactitud conocen la problemática de salud y la prioridad de las necesidades en relación a las medicinas y la atención de los pacientes.</p> <p>P1: Normalmente se contrata a personal que son parientes o conocidos de oficiales y no cumplen con el perfil o la exigencia que se necesita de un profesional o técnico.</p> <p>P2: Existe personal que desconoce la gestión administrativa y la gestión de salud.</p> |
|---------------------------------|----|--|----|--|

---

---

|   |                    |    |  |    |   |
|---|--------------------|----|--|----|---|
| Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Servicios de Salud | AS | Los servicios de salud pública se refieren a toda la red de los recursos humanos y materiales, y a todos los dispositivos organizativos con los que se llevan a cabo las prestaciones de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y promoción de la salud. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 04 | <p>P3: Existe profesionales de la salud realizando labores administrativas y técnicos de diferentes especialidades realizando trabajos netamente administrativos.</p> <p>P4: Existe personal que no tiene la capacitación para desempeñarse en el puesto que se le asigna; y solo por favoritismo y/o recomendaciones son contratados para ocupar algunos puestos administrativos.</p> <p>P1: Si ponen a un oficial que se encuentra en rehabilitación o tratamiento médico en la parte administrativa como fue el caso mío priorizaba mi recuperación antes de mis labores.</p> <p>P2: Cuando trabajas demasiado y descuidas las relaciones de amistad y con la familia, esto te produce una gran desazón.</p> |
|---|--------------------|----|--|----|---|

---



---

|                                    |    |   |    |   |
|------------------------------------|----|---|----|---|
| Planteamiento de Problemas futuros | PP | Capacidad para prever situaciones futuras que podrían afectar la gestión administrativa | 04 | <p>P3: Para que exista una buena atención de salud en el HMC, debe haber una buena gestión administrativa ya que es el soporte de RRHH y logístico.</p> <p>P4: Si no hay salud no existe producción.</p> <p>P1: El personal no está capacitado y tampoco los capacitan cuando están en el puesto, las herramientas que tienen los departamentos (sistema informático) es pésimo, no se cuenta con computadoras, impresoras etc.</p> <p>P2: Partiendo de una falta en la organización en el área administrativa, debido a que se puede apreciar la falta de coordinación entre Jefaturas de los Departamentos Administrativos y la Dirección General, sumado a esto que el personal que ocupa cargos administrativos es personal de otras UU que cumplen</p> |
|------------------------------------|----|---|----|---|

---

---

tratamiento médico en el HMC tanto Oficiales, Técnicos y Suboficiales.

P3: Existe gran porcentaje de personal de Oficiales, Técnicos y Suboficiales con peritaje médico, acta de junta médica, es decir con limitaciones físicas, lo que limita su desempeño laboral

P4: En cuanto a los procesos de selección para la compra de insumos de equipos e instrumental médico, muchas veces los insumos que ingresan al almacén general del HMC no cumplen con las especificaciones técnicas descritas en el contrato, asimismo son entregados posterior a la fecha pactada

---

*Nota:* La presente tabla, de elaboración propia, muestra la definición de las Categoría y sub categorías apriorísticas empleadas en esta investigación.

**Tabla 6***Definición de categorías para la observación.*

| <b>Categorías</b>  | <b>Sub Categoría</b>      | <b>Código</b> | <b>Memo</b>   | <b>N° de citas</b> | <b>Comentario</b>  |
|--|---------------------------|---------------|---|--------------------|--|
| Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Infraestructura Sanitaria | IS            | Esquema organizado de las unidades dedicadas a facilitar atención a los pacientes, mediante los que se suministran determinados servicios sanitarios básicos. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 11                 | <p>D1: Se observó que es la encargada de mantener la Infraestructura Sanitaria del HMC y de ella depende que los demás departamentos funciones en óptimas condiciones.</p> <p>D2: Se observó que este departamento distribuye al personal tanto militar como civil en toda el área administrativa del HMC, normalmente no cuenta con el personal suficiente.</p> <p>D3: Se observó que se encarga de la administración de las fuentes de financiamiento para el sostenimiento de la Infraestructura Sanitaria, sin embargo, en la realidad la distribución se hace bajo el criterio directo de la dirección del HMC.</p> |

---

D4: Se observó que este departamento cuenta con gran cantidad de material médico de última generación, en su mayoría donado, muy por el contrario, a la propiedad mobiliaria e inmobiliaria, la cual ya es antigua, pero se sigue utilizando para el correcto funcionamiento del HMC.

D5: Se observó que este departamento a pesar de las limitaciones logísticas cumple sus funciones de manera eficiente, como lo es el mantenimiento, alimentación y limpieza en general.

D6: Se observó que este departamento cuenta con una infraestructura ideal para el abastecimiento del HMC

D7: Se observó que este departamento cumple de manera eficiente el mantenimiento de la infraestructura

---

---

sanitaria, a pesar de los limitados recursos con los que cuenta.

D8: Se observó que este departamento cumple con su función principal que es la de planear y conducir las actividades de capacitación, investigación y docencia del personal de Oficiales, Técnicos, Suboficiales, Profesionales, Técnicos en Salud y Profesionales e internos de las diferentes universidades nacionales dentro de las limitaciones logísticas con las que cuenta.

D9: Se observó que este departamento contribuye con la infraestructura sanitaria al restringir el acceso de personal al material clasificado en función a resultados de investigación básica.

D10: Se observó que este departamento contribuye con la infraestructura sanitaria al mantener relaciones con el público

---

---

|                           |    |  |    |   |
|---------------------------|----|--|----|---|
|                           |    |  |    | externo e interno durante las actividades protocolares, información y orientación a los pacientes.  |
|                           |    |  |    | D11: Se observó que este departamento no cuenta que el equipo suficiente para abastecer las necesidades de toda la infraestructura sanitaria del HMC.   |
| Recursos Humanos en Salud | RH | Conjunto de profesionales disponibles y capacitados para las diferentes funciones de la prestación de servicios, la atención o el cuidado sanitario. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 11 | D1: Se observó que de ella depende el completamiento del personal a través del Departamento de Personal.<br><br>D2: Se observó que al no contar con el suficiente personal se ve obligado a designar personal militar que se encuentra con tratamiento médico para cubrir los diferentes puestos administrativos.<br><br>D3: Se observó que este departamento cuenta con el personal idóneo para su funcionamiento. |

---

---

D4: Se observó que este departamento busca satisfacer las necesidades logísticas necesarias para que el personal cumpla con sus funciones en las mejores condiciones.

D5: Se observó que este departamento contribuye con el factor recursos humanos al proporcionar una adecuada alimentación al personal militar y civil que labora en el HMC.

D6: Se observó que este departamento satisface las necesidades del personal, sin embargo, no cuenta con recursos ilimitados para su ejecución.

D7: Se observó que este departamento, a pesar de los limitados recursos, cumple eficientemente con sus funciones debido a la buena predisposición del personal que lo integra.

---

---

D8: Se observó que este departamento contribuye con el factor recursos humanos al organizar y conducir la capacitación, la docencia y la investigación en el HMC.

D9: Se observó que este departamento cuenta la suficiente cantidad de personal militar especialista en seguridad e inteligencia, sin embargo, este personal no cuenta con la capacitación correspondiente a administración de salud pública.

D10: Se observó que este departamento no cuenta con personal especialista en relaciones públicas e imagen institucional, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones correspondientes.

D11: Se observó que este departamento cuenta con personal militar especialista en comunicaciones, sin embargo, este mismo personal no cuenta con conocimientos

---



---

|   |                    |    |  |    |   |
|---|--------------------|----|--|----|---|
| Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Servicios de Salud | AS | Los servicios de salud pública se refieren a toda la red de los recursos humanos y materiales, y a todos los dispositivos organizativos con los que se llevan a cabo las prestaciones de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y promoción de la salud. (Rubio, Repullo, & Rubio, 2018) | 11 | <p>técnicos de telemática, y si los tiene, fueron adquiridos por inversión propia o empíricamente.</p> <p>D1: Se observó que a través de sus departamentos es la encargada de que el HMC proporcione un servicio de salud óptimo y completo a la población, particularmente a la familia militar del Ejército del Perú.</p> <p>D2: Se observó que debido a la falta de personal idóneo y a la mala convocatoria de personal especialista, se ve obligado a cubrir los puestos por personal tanto militar y civil que no cuenta con los conocimientos necesarios para su desempeño.</p> <p>D3: Se observó que este departamento proporciona los recursos económicos según lo disponga la dirección del HMC</p> |
|---|--------------------|----|--|----|---|

---

---

para solventar los servicios de salud correspondientes.

D4: Se observó que de este departamento depende la logística para proporcionar un idóneo servicio de salud.

D5: Se observó que este departamento contribuye con los servicios de salud al planear, dirigir y coordinar las actividades de lavandería, limpieza de áreas verdes e imprenta

D6: Se observó que este departamento entre sus funciones administra la distribución de las medicinas, lo que en mucho de los casos se satisface con medicamentos genéricos o que su distribución no es equitativa en las diferentes áreas del HMC.

D7: Se observó que este departamento contribuye con el servicio de salud que

---

---

brinda el HMC al mantener el material e instalaciones en óptimas condiciones de funcionamiento.

D8: Se observó que en este departamento contribuye con los servicios de salud al recibir al personal de residentes de las diferentes universidades del Perú.

D9: Se observó que este departamento contribuye con los servicios de salud al mantener informada a la dirección del HMC en lo concerniente a asuntos relacionados con la seguridad de la instalación, inteligencia y contrainteligencia.

D10: Se observó que la contribución de este departamento al servicio de la salud es deficiente ya que la imagen del HMC ante la sociedad no es la mejor, sumado a ello la página web no se encuentra bien estructurada y la presencia en redes

---

---

sociales es mínima a comparación de otras instituciones de la salud.

D11: Se observó que este departamento contribuye con el servicio de salud al mantener, particularmente los equipos de computo en óptimas condiciones de funcionamiento, a pesar de las limitaciones logísticas y presupuestales, cabe señalar que gran cantidad de personal, particularmente el militar, emplea sus propios equipos como laptops y tables para el desarrollo de sus funciones administrativas.

Planteamiento  
de Problemas  
futuros

PP

Capacidad para prever situaciones  
futuras que podrían afectar la  
gestión administrativa

11

D1: Se observó que en esta área no existe un planeamiento específico para la resolución de problemas futuros en cuanto a la Dirección Administrativa del HMC y que tampoco existe un registro real en la memoria anual.

---

---

D2: Se observó que en este departamento el principal problema a futuro que se visualiza es la falta de personal idóneo en los diferentes puestos administrativos, sin embargo, no está planteado en un plan específico ni se encuentra registrado en la memoria anual.

D3: Se observó que este departamento no ha visualizado problemas a futuro ni los a registrado en la memoria anual, sin embargo, todos aquellos problemas que se presentan se solucionan según vayan ocurriendo.

D4: Se observó que este departamento no cuenta con un planeamiento de concierne a la solución de problemas futuros y tampoco están registrados en la memoria anual, sin embargo, el personal es consciente de que se debe reemplazar el 90% de mobiliario por uno en mejores condiciones

---

---

D5: Se observó que este departamento no cuenta con un planeamiento de solución de problemas futuros y que tampoco los a registrado en la memoria anual, por el contrario, sus integrantes piensan que sus problemas son solución cotidiana.

D6: Se observó que este departamento no cuenta con un plan a futuro para la resolución de problemas y tampoco existe un registro en la memoria anual al respecto, sin embargo, se prevé que gran parte de los medicamentos sean cambiados por los denominados genéricos, lo que incomodara a gran parte de los pacientes.

D7: Se observó que este departamento no cuenta con un plan a concerniente a problemas futuros y no existe un registro en la memoria anual al respecto, sin embargo, se prevé que en un mediano

---

---

plazo el 40% del material logístico del HMC junto con las instalaciones deberán ser reemplazadas por otro material nuevo de igual manera que las instalaciones.

D8: Se observó que este departamento no cuenta con un planeamiento concerniente a problemas futuros, ni tampoco tiene registro alguno en su memoria anual al respecto, sin embargo se tiene previsto que al ser un establecimiento de salud de categoría III – 1, el efectivo de residentes aumentara paulatinamente.

D9: Se observó que este departamento a diferencia de los demás es el único que cuenta con planes específicos para la resolución de problemas futuros, sin embargo, es necesario señalar que estos se refieren principalmente a la seguridad de las instalaciones, ocasionados tanto por agentes internos como agentes externos.

---

---

D10: Se observó que este departamento no cuenta con planes correspondientes a solución de problemas futuros y tampoco se encuentra registro alguno en la memoria anual, sin embargo, se puede observar que de seguir con las mismas deficiencias la imagen del HMC ante la sociedad ira decreciendo con el transcurrir del tiempo.

D11: Se observó que este departamento no cuenta con un planeamiento concerniente a problemas futuros y no existe un registro al respecto en la memoria anual, sin embargo, es necesario una renovación de equipos de cómputo y una actualización del software en general.

---

*Nota:* La presente tabla, de elaboración propia, muestra la definición de las Categoría y sub categorías apriorísticas empleadas en esta investigación.



#### 4.4. Soporte de categorías

**Tabla 7**

*Soporte de categorías.*

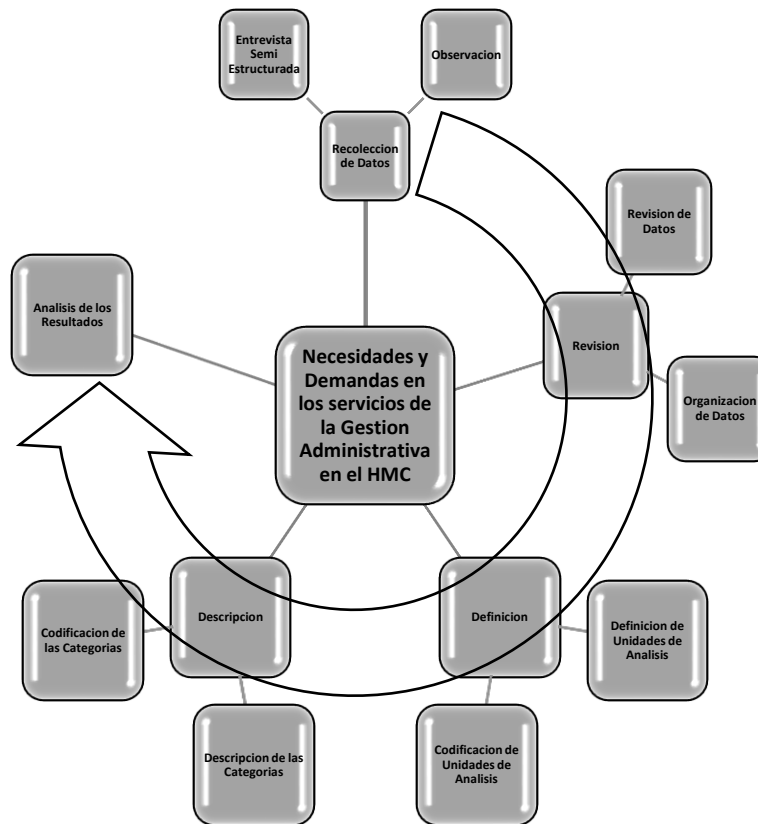
| <b>Tema</b>   | <b>Categorías</b>  | <b>Sub Categoría</b>               | <b>Descripción</b>   |
|---|--|------------------------------------|--|
| Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Infraestructura Sanitaria          | Organización estructural en la que se sostienen los servicios sanitarios.                      |
|   | Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central    | Recursos Humanos en Salud          | Personal que labora en las áreas administrativas del HMC.                                      |
|   |  | Servicios de Salud                 | Servicios sociales de relacionados a la salud que podría prestar el HMC en la comunidad.       |
|   |  | Planteamiento de Problemas futuros | Nivel de prevención de problemas futuros que puedan presentarse para la gestión administrativa |

*Nota:* La presente tabla, de elaboración propia, muestra el soporte de las categorías empleadas en esta investigación.

#### 4.5. Red Semántica

Figura 3

Red Semántica de la categoría “Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central”.



Nota: La presente figura, de elaboración propia, muestra la Red Semántica donde se describe el procesamiento de datos que inicia en la recolección de datos y termina en el análisis de los resultados.

#### 4.6. Triangulación

Para esta investigación se empleó la Triangulación de Técnicas Cualitativas la cual se detallará a continuación:

**Tabla 8**

*Triangulación de Técnicas Cualitativas.*

| Categorías   | Entrevista   |  |   |
|--|--|--|---|
|  | Cualitativa Semi Estructurada  | Observación  | Síntesis Integrativa  |
| Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | De manera general los entrevistados consideran que no existe una idónea satisfacción de las Necesidades que satisfagan el servicio de la gestión administrativa en el HMC. | La observación permitió ver y detectar niveles de insatisfacción en el personal que labora en el área administrativa del HMC; por otro lado, se observó que las Necesidades del nosocomio no son satisfechas en su totalidad, ocasionando constantes quejas en los usuarios. | Como Síntesis Integrativa, en esta categoría se puede decir que si bien es cierto las necesidades del HMC son satisfechas, estas no lo son en su totalidad, lo que ocasiona que el personal que labora en el área administrativa no se encuentre satisfecho con su desempeño, y particularmente con la gestión de los directivos de la institución. |
| Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central    | De la misma manera que con las Necesidades, los entrevistados sostienen que las demandas del HMC no son satisfechas, lo que impide la mejora                               | En esta categoría la observación permitió detectar la misma insatisfacción que se detectó en el personal en la categoría anterior, sin embargo, en esta categoría en   | Como Síntesis Integrativa en esta categoría se puede determinar las mismas insatisfacciones en el personal detectadas en la categoría anterior, y a la vez, que las demandas son satisfechas en menor   |

---

|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| de la gestión administrativa. | particular, las Demandas son satisfechas en menor medida que las necesidades en el HMC. | medida que las necesidades, se deduce que ello sucede debido a que conceptualmente las necesidades son esenciales para el funcionamiento mientras que las demandas son prescindibles para el funcionamiento del área administrativa del HMC |
|-------------------------------|---|---|

---

*Nota:* La presente tabla, de elaboración propia, muestra la Triangulación de Técnicas Cualitativas desarrolladas para la presente investigación.

## CAPÍTULO V: Diálogo Teórico – Empírico

En cuanto al Diálogo Teórico – Empírico, se puede decir que “en esta etapa se busca poder responder la(s) pregunta(s) de investigación usando como fundamento los hallazgos obtenidos en el campo una vez que fueron analizados y sintetizados”. (Vargas, 2007, p 69)

**Tabla 9**

*Diálogo Teórico – Empírico.*

| <b>Categorías</b>  | <b>Citas Teóricas</b>   | <b>Hallazgos Empíricos</b>  | <b>Texto Teórico Empírico</b>   |
|--|---|---|---|
| Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | “La construcción y funcionamiento de hospitales constituye una empresa muy costosa. La inversión inicial de capital es elevada y los gastos de funcionamiento año tras año, especialmente de los servicios de pacientes internos, van alcanzando proporciones enormes”. (Llewelya-Davies, 1969, p. 7) | Todas las necesidades satisfechas por los entes responsables contribuyen con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección administrativa del Hospital Militar Central del Ejército. | En cuanto a la satisfacción de las necesidades del área administrativa del Hospital Militar Central del Ejército, se puede determinar que está relacionada con la inversión económica que se realiza en los departamentos administrativos, los cuales dependen de la Dirección Administrativa del hospital. |
| Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central    | “Las actividades principales de la administración de suministros médicos son el acopio de datos, la estimación de necesidades, la compra, el almacenamiento y la distribución”. (Llewelya-Davies, 1969, p. 49)  | Las demandas satisfechas durante la gestión administrativa contribuyen con el óptimo desarrollo de la gestión administrativa del Hospital Militar   | En cuanto a la satisfacción de las demandas del área administrativa del Hospital Militar Central del Ejército, se puede determinar que la satisfacción de las demandas como acopio de datos,  |

---

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Central del Ejército. | estimación de necesidades, etc., contribuyen con la optimización de la gestión administrativa. |
|-----------------------|--|

---

*Nota:* La presente tabla, de elaboración propia, detalla el Diálogo Teórico – Empírico realizado en esta investigación.

## CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

#### 6.1.1. *Conclusión para el Objetivo 1*

La entrevista semiestructurada permitió concluir que las principales necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central son las siguientes:

- a. Se necesita capacitar al personal asignado a los diferentes puestos administrativos, ya que en la actualidad el personal cambiado de colocación no cuenta con la experiencia necesaria para ocupar los puestos administrativos en un hospital; al mismo tiempo, el personal civil que labora en las diferentes secciones obtuvo su experiencia gracias a los años que viene laborando en el área, siendo esta la única manera de mantener la continuidad en el sistema administrativo del HMC.
- b. Es de suma importancia mejorar en la selección de asesorías, ya que el personal civil contratado para el asesoramiento de las diferentes secciones administrativas no cumple con las expectativas necesarias para el cumplimiento de los objetivos del HMC.
- c. Se requiere de una mejora en la logística con la que cuentan los departamentos, particularmente en lo concerniente al sistema informático, no se cuenta con equipos de cómputo suficientes ni impresoras adecuadas.
- d. Se necesita un sinceramiento en la contratación de personal, ya que se ha detectado una mala praxis que consiste en contratar parientes o conocidos de oficiales para cubrir los puestos los cuales no cumplen con el perfil que necesita un especialista en el puesto.

La observación permitió concluir que las principales necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central son las siguientes:

- a. Se necesita que los oficiales, supervisores, técnicos y sub oficiales que ocupan puestos administrativos se encuentren en las mejores condiciones de salud, ya que existe una mala práctica que consiste en que el personal cambiado de colocación por temas de salud ocupen dichos puestos, por consiguiente, se preocupan más por su salud que por su desempeño laboral; de la misma manera, estos, al recuperarse son reasignados a otras unidades, llevándose los conocimientos adquiridos que son sumamente necesarios para la gestión administrativa del HMC.
- b. Se requiere que el COPERE, durante el proceso de cambios de colocación del personal, considere al personal idóneo, con conocimientos de Gestión

Administrativa para ser cambiados de colocación al HMC, lo que permitirá una optimización del sistema administrativo del mismo.

### **6.1.2. Conclusión para el Objetivo 2**

La entrevista semi estructurada permitió concluir que a partir de la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa se pueden generar acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central, las cuales son: capacitar al personal cambiado de colocación, mejorar en la selección de asesorías, mejora en la logística, particularmente el sistema informático y que los oficiales, supervisores, técnicos y sub oficiales que ocupan puestos administrativos se encuentren en las mejores condiciones de salud.

La observación permitió concluir que las necesidades y demandas identificadas contribuyen con el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección administrativa del Hospital Militar Central del Ejército.

## **6.2. Recomendaciones**

### **6.2.1. Recomendación para el Objetivo 1**

Las recomendaciones determinadas para el objetivo 1 son:

- a. Capacitación constante al personal asignado a los diferentes puestos administrativos, lo que permitiría que el Sistema de Gestión Administrativa en el HMC sea el más óptimo.
- b. Optimizar el proceso de selección de asesorías que se especialicen en Sistemas de Gestión Administrativa de Salud, los cuales deberán satisfacer las necesidades del HMC.
- c. Renovación y adquisición de equipos de cómputo modernos, los que se ajustan a las necesidades actuales del HMC.
- d. La contratación de personal nuevo debe ser en base a su curriculum y experiencia adquirida en trabajos anteriores similares.
- e. Los oficiales, supervisores, técnicos y sub oficiales que ocupen puestos administrativos deberán estar en las mejores condiciones de salud y no ser asignados al puesto por encontrarse destacados en el HMC por temas de salud.
- f. Solicitar al COPERE que el personal cambiado de colocación haya realizado estudios previos de Gestión Administrativa.

### **6.2.2. Recomendación para el Objetivo 2**

La principal recomendación para este objetivo es que se reestructure todo el Sistema de Gestión administrativa del Hospital Militar Central, de manera paulatina y que no afecte el funcionamiento del nosocomio de tal manera que después de esta reestructuración el HMC este a la par con las mejores instituciones de salud del estado ya que finalmente los más beneficiados serán el personal de usuarios del Ejército del Perú junto con sus familiares.



### Referencias bibliográficas

- Alania, E., & Lopez, M. (2019). *Satisfaccion sobre la Calidad de Atencion en los Servicios de Estomatologia del Hospital Militar Central, 2019*. Lima: Universidad Privada TELESUP - Facultad de Salud y Nutricion - Escuela Profesional de Odontologia.
- Alvarez, M. (2014). *Gestion Administrativa y la Satisfaccion de los Usuarios en el Hospital Basico Baños*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato - Direccion de Posgrado.
- Aramayo, A. (2017). *Informe Final del Grupo de Trabajo N° 4 Encargado de Evaluar la Normatividad y el Funcionamiento de las Sanidades Militares y Policial*. Lima: Congreso de la Republica del Peru.
- Bautista, O. (2019). *El control patrimonial y la Administracion de bienes muebles del hospital Vitarte, 2018*. Lima: Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo.
- Cabrera, L. (2007). *Lineamientos de un Plan Estrategico para el mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad de Farmacia y Bioquimica - Unidad de Post-Grado.
- Cespedes, S., Briones, E., & Arango, M. (2019). *Las Relaciones Publicas como Herramienta de promocion de la Salud*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL.
- Chacaltana, R. (2015). *GEstion de Recursos Humanos y su relacion con la calidad de atencion de pacientes del Servicio de Otorrinolaringologia y Cirugia de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Saenz PNP*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener - Escuela de Posgrado.
- Eustat - Euskal Estatistika Erakunea. (2021). *Euskal Estatistika Erakunea - Instituto Vasco de Estadistica*. Obtenido de [https://www.eustat.eus/document/hospitalaria\\_c.html](https://www.eustat.eus/document/hospitalaria_c.html)
- Figuroa-Urbe, A., & Hernandez-Ramirez, J. (2021). Seguridad Hospitalaria, una vision de Seguridad Multidimensional. *Revista de la Facultad de Medicina Humana - Universidad Ricardo Palma*, 170.
- Global Health Workforce Alliance. (2011). *Alianza Mundial en Pro del Personal Sanitario*. Obtenido de <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/en/>
- GlobalHealthWorkforceAlliance.(2021). <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico DF: Mc Graw Hill Education.
- Informe de un Comite de Expertos de la OMS. (1968). *Administracion de Hospitales*. Ginebra: Organizacion Mundial de la Salud - Serie de Informes Tecnicos.
- Informe Final - Periodo Legislativo 2016-2017. (2017). *Grupo de Trabajo N° 4 Encargado de evaluar la normatividad y el funcionamiento de las sanidades militares y policial*. Lima: Comision de Salud - Congreso de la Republica.
- Ley N° 26842. (1997). *Ley General de Salud*. Lima: Congreso de la Republica del Peru.

- Llewelya-Davies, R. (1969). *Planificación y Administración de Hospitales*. Washington: Organización Panamericana de la Salud - Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.
- Logística hospitalaria: claves para su funcionamiento. (07 de mayo de 2020). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/logistica-hospitalaria-claves-para-su-funcionamiento/>
- Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. (2018). *Diccionario de Gestión y Administración Sanitaria*. Madrid: Instituto de Salud Carlos III - Escuela Nacional de Sanidad.
- MOF-HMC. (2018). *Manual de Organización y Funciones Provisional del Hospital Militar Central "Coronel Luis Schreiber"*. Lima: Hospital Militar Central.
- Nilton, L. (2020). *Control Interno en la Gestión de Tesorería en el Hospital de Huaycan Ate - 2020*. Lima: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado - Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencia ESSALUD-Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes - Facultad de Ciencias Económicas - Escuela Profesional de Administración.
- Ore, A. (2017). *Gestión y Desempeño en un Hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017*. Lima: Universidad del Pacífico - Escuela de Postgrado.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Extremadura: Universidad de Extremadura.
- Quiroa, M. (07 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-contingencia.html>
- RM N° 546.2011/MINSA. (2011). *Resolución Ministerial N° 546.2011/MINSA del 13 de julio*. Lima: MINSA.
- Rodríguez, A. (2019). *Evolución de la atención telemática por enfermería en una unidad monográfica de enfermedad inflamatoria intestinal*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid - Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología.
- Rubio, S., Repullo, J., & Rubio, B. (2018). *Diccionario de Gestión y Administración Sanitaria*. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad.
- Ruiz, L. (s.f.). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de Gestión Administrativa como Mecanismo de Control en la Coordinación de Postgrados PUCESE*. Esmeraldas: Pontificie Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas.

- Sandoval, C. (2002). *Investigacion Cualitativa*. Bogota: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educacion Superior, ICFES.
- Soto, J. (2017). Organización de la actividad docente en los hospitales: la docencia como eje estratégico del hospital. *Educacion Medica*, 38.
- Tola, I. (2015). *Influencia de la Gestion Administrativa en los Servicios de los Hospitales III de ESSALUD de la Region Puno-2012*. Juliaca: Universidad Andina "Nestor Caceres Velasquez" - Escuela de Post Grado.
- Toledo, T., & Mite, V. (2015). *Evaluacion de la Gestion Administrativa y Diseño de un Modelo para el Mejoramiento de la Calidad en la Administracion del Hospital Mariana de Jesus*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Administrativas.
- Tornero, A. (2011). Gestión eficaz de los Servicios Generales - Caso práctico de creación e implantación de aplicación informática para cuadro de mandos. *Ingenieria Hoy*, 46.
- Vargas, X. (2007). *¿Cómo Hacer Investigacion Cualitativa?* Mexico DF: Etxeta.
- www.hmc.Ejército.mil.pe. (2021). *Hospital Militar Central*. Obtenido de [https://hmc.Ejército.mil.pe/nosotros\\_historia](https://hmc.Ejército.mil.pe/nosotros_historia)
- Zapata, J. (2020). *Evaluacion del Desarrollo de la Gestion de Salud en el Hospital Mllitar Central del Ejército, en relacion a los Indicadores de calidad en salud. Lima, 2018-2019*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Postgrado.

**ANEXOS**

## ANEXO 1



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título: “Análisis de las Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
| Preguntas de Investigación   | Objetivos  | Teorías   | Categorías   | Subcategorías  | Metodología  | Análisis de datos  |
| ¿Cuáles son las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020?   | Identificar las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020.   | Teoría de la Contingencia<br><br>Teoría Burocrática | Necesidades en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central | Infraestructura Sanitaria<br>Recursos Humanos en Salud   | <b>Enfoque:</b><br>Cualitativo.<br><br><b>Tipo de Investigación:</b><br>Teórico – Empírica.<br><br><b>Método:</b><br>Hermenéutico Interpretativo.<br><br><b>Población:</b><br>HMC. | <b>Técnicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Entrevista Cualitativa Semi Estructurada.</li> <li>• Observación.</li> </ul><br><b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Entrevista Semi Estructurada.</li> <li>• Guía de Observación.</li> </ul><br><b>Técnicas de análisis de datos:</b><br>Triangulación. |
| ¿De qué manera la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, permitirá proponer acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central? | Establecer, a partir de la identificación de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa, acciones que ayuden a mejorar el servicio de atención en el Hospital Militar Central. |   | Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central    | Servicios de Salud<br>Planteamiento de Problemas futuros |  |  |

## ANEXO 2



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Guía de entrevista (semi estructurada)

Buenos días (tardes), la presente entrevista formulada por el Oficial investigador, el cual se encuentra desarrollando una tesis como trabajo de investigación, para obtener el grado de Maestro en Ciencias Militares, en la Escuela Superior de Guerra del Ejército, habiendo elegido el tema titulado “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”.

Desde ya agradecemos su colaboración.

Fecha \_\_\_\_\_ Cargo que ocupa u ocupó en el HMC \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

#### **Instrucción: Responda a las preguntas proporcionando la mayor información.**

1. ¿Qué opina Ud. sobre la gestión administrativa del Hospital Militar Central?

Respuesta:

2. ¿Reconoce Ud. sí en el Hospital militar Central existe problemas de índole administrativo?

Explique al respecto.

Respuesta:

3. ¿Considera que el personal militar y civil que desarrolla las labores administrativas tienen conocimientos sobre gestión de Salud?

Respuesta:

4. ¿Considera que existe una participación activa de todo el personal del área administrativa para ofrecer buenos servicios?

Respuesta:

5. ¿Para Ud. el perfil que demanda cada puesto administrativo, está cubierto por el personal idóneo? Sustente su respuesta.

Respuesta:

6. ¿Cree Ud. que el personal administrativo debería ser capacitado antes y durante el desarrollo de su labor administrativa que va a realizar en el Hospital Militar Central?

Respuesta:

7. ¿Cuál sería su opinión en relación al tiempo de permanencia en el puesto que ocupa cada trabajador administrativo en el Hospital Militar Central?

Respuesta:



8. ¿Si Ud. fuera un trabajador del Hospital Militar Central, considera que la salud es primero antes que el trabajo? Sustente su respuesta.

Respuesta:

9. ¿Usted cree que la remuneración del personal civil y militar, es un factor que afecta al eficiente desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central?

Respuesta:

10. Qué opina Ud. en relación a que la mayoría de los puestos administrativos que ocupa el personal militar, están cubiertos por personal con algún problema de salud.

Respuesta:

Agradecemos su colaboración.

### Guía de Observación del Sistema Administrativo del Hospital Militar Central

| N° | ASPECTOS POR EVALUAR  | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---|----|----|---------------|
| 01 | ¿En el Hospital militar Central existe problemas de índole administrativo?  |    |    |               |
| 02 | ¿El personal militar y civil que desarrolla las labores administrativas tienen conocimientos sobre gestión de Salud?  |    |    |               |
| 03 | ¿El perfil que demanda cada puesto administrativo, está cubierto por el personal idóneo?  |    |    |               |
| 04 | ¿El personal administrativo debería ser capacitado antes y durante el desarrollo de su labor administrativa que va a realizar en el Hospital Militar Central?           |    |    |               |
| 05 | ¿Cuál sería su opinión en relación al tiempo de permanencia en el puesto que ocupa cada trabajador administrativo en el Hospital Militar Central?                       |    |    |               |
| 06 | ¿La remuneración del personal civil y militar, es un factor que afecta al eficiente desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central? |    |    |               |
| 07 | ¿La mayoría de los puestos administrativos que ocupa el personal militar, están cubiertos por personal con algún problema de salud?                                     |    |    |               |

## ANEXO 3



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

## INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Informe N° 001

Sr: : JEFE DEL DPTO DE INVESTIGACIÓN

Asunto : Evaluación de Guía de Entrevista Semiestructurada.

Ref. : Memorándum N° 001.

Tengo el honor de dirigirme a Ud., para saludarlo e informarle respecto a la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos: **“GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA”** y **“LA OBSERVACIÓN”**, de la investigación titulada: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”, presentada por el MY INF ARÁMBULO JÁUREGUI Herbert, alumno de la ESGE - EPG, decir que los instrumentos guardan la coherencia, pertinencia y exactitud en su contenido y otros, respecto a su objetivos planteados y a su problema de investigación.

Cumple con los requerimientos fundamentales y específicos, evalúa  adecuadamente la variable de estudio.

No cumple en su totalidad con los requerimientos, por lo que el Tesisista deberá levantar  las observaciones siguiendo las sugerencias propuestas en la página 2/2 y/o adicional y volverá a presentar para la evaluación correspondiente.

Lima, 20 de noviembre 2020



---

ALAN HARRY GARCIA QUISPE

**Evaluador del Instrumento**

## JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

|  |                                  |                        |                           |
|--|----------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Apellido y Nombre del Informante   | Cargo o Institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor del Instrumento     |
| GARCÍA QUISPE ALAN HARRY   | ESGE                             | GUÍA DE ENTREVISTA     | ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT |
| <b>Título de la Investigación: "Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020"</b> |                                  |                        |                           |

### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| CRITERIOS          | INDICADORES   | DEFICIENTE<br>00-20% |    |    |    | REGULAR<br>21-40% |    |    |    | BUENO<br>41-60% |    |    |    | MUY BUENO<br>61-80% |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100% |    |    |     |
|--------------------|---|----------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|-----|
|                    |   | 0                    | 6  | 11 | 1  | 2                 | 2  | 31 | 3  | 4               | 46 | 5  | 56 | 6                   | 6  | 71 | 7  | 8                    | 86 | 91 | 96  |
|                    |   | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                | 30 | 35 | 40 | 45              | 50 | 55 | 60 | 65                  | 70 | 75 | 80 | 85                   | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD        | Esta formulado con lenguaje apropiado.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 2. OBJETIVO        | Está expresado en Capacidades observables.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.            |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 95  |
| 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. |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.                           |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teóricos de conocimiento.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones.                        |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito de la investigación.                                    |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 91  |
| 10. PERTINENCIA    | El inventario es aplicable.   |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 92  |

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos (Guía de Entrevista Semiestructurada), es coherente ya que responde a los objetivos y problema de investigación.

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos, guarda coherencia, en el contenido de sus preguntas.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93.50 -

| LUGAR Y FECHA              | DNI      | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  | N° DE TELÉFONO |
|----------------------------|----------|---|----------------|
| Lima, 20 de noviembre 2020 | 43296684 |  | 966625963      |

## VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”   |                                     |   |                              |
|---|-------------------------------------|---|------------------------------|
| <b>I. DATOS DEL EXPERTO:</b><br>a. Apellidos y nombres : GARCIA QUISPE ALAN HARRY<br>b. Grado académico-profesión : MAGISTER EN CIENCIAS MILITARES<br>c. D.N.I. : 43296684<br>d. N° de teléfono : 966625963<br>e. Lugar y fecha : Lima 20 de Noviembre 2020<br>f. Firma :  |                                     |   |                              |
| <b>II. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)</b><br>a. Autor(es) del instrumento : ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT<br>b. Institución a la que pertenece: EJÉRCITO DEL PERÚ<br>c. Método de investigación : EMPIRICO-HERMENEÚTICO-INTERPRETATIVO<br>d. Tipo de entrevista : SEMIESTRUCTURADA  |                                     |   |                              |
| <b>III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN</b>  |                                     |   |                              |
| N°  | Criterios                           | Indicadores   | Valoración<br>n<br>De: 0 a 1 |
| 01  | Diseño                              | Convocatoria: Lugar – tiempo.<br>Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.  | 1                            |
| 02  | Organización                        | Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.   | 1                            |
| 03  | Estructuración                      | Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista<br>Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado<br>Tema propios : Aspectos que interesen   | 1                            |
| 04  | Secuencial                          | Con relación a variables – dimensiones e indicadores.<br>Sigue un orden lógico y pre-requisitorial.   | 1                            |
| 05  | Conectividad                        | Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.   | 1                            |
| 06  | Intencionalidad                     | Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.  | 1                            |
| 07  | Actualidad                          | Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.   | 1                            |
| 08  | Contrastación de otros resultados   | Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.   | 1                            |
| 09  | Orientación a solución de problemas | Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.   | 1                            |
| 10  | Análisis e interpretación           | Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.   | 1                            |
| <b>IV. RESULTADO DE VALORACIÓN:</b><br><br><p style="text-align: center;"><b>10 PUNTOS – EXCELENTE</b></p>  |                                     | <b>V. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b><br><br>El instrumento de recolección de datos “GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA” es coherente, tienen la pertinencia y la relevancia que requiere una investigación cualitativa, lo cual se constituye en adecuada para ser aplicada a las distintas fuentes para la recolección de información. |                              |
| <b>Aspectos para la valoración</b><br>- Valida por 03 expertos de la con la experiencia de trabajo en el sector salud del Ejército.<br>- Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken<br>- Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85%<br>- La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75                 |                                     |   |                              |

## INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Informe N° 001

Sr: : JEFE DEL DPTO DE INVESTIGACIÓN

Asunto : Evaluación de Guía de Entrevista Semiestructurada.

Ref. : Memorándum N° 001.

Tengo el honor de dirigirme a Ud., para saludarlo e informarle respecto a la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos: **“GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA”** y **“OBSERVACIÓN”**, de la investigación titulada: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”, presentada por el MY INF ARÁMBULO JÁUREGUI Herbert, alumno de la ESGE - EPG, decir que los instrumentos guardan la coherencia, pertinencia y exactitud en su contenido y otros, respecto a su objetivos planteados y a su problema de investigación.

Cumple con los requerimientos fundamentales y específicos, evalúa  adecuadamente la variable de estudio.

No cumple en su totalidad con los requerimientos, por lo que el Tesisista deberá levantar  las observaciones siguiendo las sugerencias propuestas en la página 2/2 y/o adicional y volverá a presentar para la evaluación correspondiente.

Lima, 12 de noviembre 2020



---

JUAN GABRIEL VERA BOSSIO

**Evaluador del Instrumento**

## JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

|  |                                  |                        |                           |
|--|----------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Apellido y Nombre del Informante   | Cargo o Institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor del Instrumento     |
| VERA BOSSIO JUAN GABRIEL   | BTN POLICIA MILITAR              | GUIA DE ENTREVISTA     | ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT |
| <b>Título de la Investigación: "Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020"</b> |                                  |                        |                           |

### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| CRITERIOS          | INDICADORES   | DEFICIENTE<br>00-20% |    |    |    | REGULAR<br>21-40% |    |    |    | BUENO<br>41-60% |    |    |    | MUY BUENO<br>61-80% |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100% |    |    |     |
|--------------------|---|----------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|-----|
|                    |   | 0                    | 6  | 11 | 1  | 2                 | 2  | 31 | 3  | 4               | 46 | 5  | 56 | 6                   | 6  | 71 | 7  | 8                    | 86 | 91 | 96  |
|                    |   | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                | 30 | 35 | 40 | 45              | 50 | 55 | 60 | 65                  | 70 | 75 | 80 | 85                   | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD        | Esta formulado con lenguaje apropiado.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 2. OBJETIVO        | Está expresado en Capacidades observables.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 95  |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.            |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 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. |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.                           |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 7. CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teóricos de conocimiento.  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 95  |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones.                        |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 95  |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito de la investigación.                                    |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 10. PERTINENCIA    | El inventario es aplicable.   |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 91  |

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos (Guía de Entrevista Semiestructurada), es coherente ya que responde a los objetivos y problema de investigación.

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos, guarda coherencia, en el contenido de sus preguntas.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93.60 -

| LUGAR Y FECHA              | DNI      | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE   | N° DE TELÉFONO |
|----------------------------|----------|--|----------------|
| Lima, 12 de noviembre 2020 | 43326828 |  | 947656295      |



## VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

| <b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”</b>  |                                     |  |                         |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------|
| <b>VI. DATOS DEL EXPERTO:</b>   |                                     |  |                         |
| g.  | Apellidos y nombres                 | : VERA BOSSIO JUAN GABRIEL   |                         |
| h.  | Grado académico-profesión           | : MAGISTER EN CIENCIAS MILITARES   |                         |
| i.  | D.N.I.                              | : 43326828   |                         |
| j.  | N° de teléfono                      | : 947656295  |                         |
| k.  | Lugar y fecha                       | : Lima 12 de Noviembre 2020  |                         |
| l.  | Firma                               | :   |                         |
| <b>VII. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)</b>  |                                     |  |                         |
| e.  | Autor(es) del instrumento           | : ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT  |                         |
| f.  | Institución a la que pertenece:     | EJÉRCITO DEL PERÚ  |                         |
| g.  | Método de investigación             | : EMPIRICO-HERMENEÚTICO-INTERPRETATIVO   |                         |
| h.  | Tipo de entrevista                  | : SEMIESTRUCTURADA   |                         |
| <b>VIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN</b>   |                                     |  |                         |
| N°  | Criterios                           | Indicadores  | Valoración<br>De: 0 a 1 |
| 01  | Diseño                              | Convocatoria: Lugar – tiempo.<br>Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.   | 1                       |
| 02  | Organización                        | Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.  | 1                       |
| 03  | Estructuración                      | Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista<br>Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado<br>Tema propios : Aspectos que interesen  | 1                       |
| 04  | Secuencial                          | Con relación a variables – dimensiones e indicadores.<br>Siguiendo un orden lógico y pre-requisitorial.  | 1                       |
| 05  | Conectividad                        | Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.  | 1                       |
| 06  | Intencionalidad                     | Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.   | 1                       |
| 07  | Actualidad                          | Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.  | 1                       |
| 08  | Contrastación de otros resultados   | Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.  | 1                       |
| 09  | Orientación a solución de problemas | Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.  | 1                       |
| 10  | Análisis e interpretación           | Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.  | 1                       |
| <b>IX. RESULTADO DE VALORACIÓN:</b>   |                                     | <b>X. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>  |                         |
| <b>10 PUNTOS – EXCELENTE</b>  |                                     | El instrumento de recolección de datos “GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA” es coherente, tienen la pertinencia y la relevancia que requiere una investigación cualitativa, lo cual se constituye en adecuada para ser aplicada a las distintas fuentes para la recolección de información. |                         |
| <b>Aspectos para la valoración</b>  |                                     |  |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valida por 03 expertos de la con la experiencia de trabajo en el sector salud del Ejército.</li> <li>- Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken</li> <li>- Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85%</li> <li>- La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75</li> </ul> |                                     |  |                         |

## INFORME DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Informe N° 001

Sr: : JEFE DEL DPTO DE INVESTIGACIÓN

Asunto : Evaluación de Guía de Entrevista Semiestructurada.

Ref. : Memorándum N° 001.

Tengo el honor de dirigirme a Ud., para saludarlo e informarle respecto a la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos: **“GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA”** y **“OBSERVACIÓN”**, de la investigación titulada: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”, presentada por el MY INF ARÁMBULO JÁUREGUI Herbert, alumno de la ESGE - EPG, decir que los instrumentos guardan la coherencia, pertinencia y exactitud en su contenido y otros, respecto a su objetivos planteados y a su problema de investigación.

Cumple con los requerimientos fundamentales y específicos, evalúa  adecuadamente la variable de estudio.

No cumple en su totalidad con los requerimientos, por lo que el Tesisista deberá levantar  las observaciones siguiendo las sugerencias propuestas en la página 2/2 y/o adicional y volverá a presentar para la evaluación correspondiente.

Lima, 18 de noviembre 2020



---

JOSÉ LUIS VERÁN ZÚÑIGA

**Evaluador del Instrumento**

## JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

|  |                                  |                        |                           |
|--|----------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Apellido y Nombre del Informante   | Cargo o Institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor del Instrumento     |
| VERAN ZUÑIGA JOSÉ LUIS   | CIA INTG N° 114                  | GUIA DE ENTREVISTA     | ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT |
| <b>Título de la Investigación: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”</b> |                                  |                        |                           |

### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| CRITERIOS          | INDICADORES  | DEFICIENTE<br>00-20% |    |    |    | REGULAR<br>21-40% |    |    |    | BUENO<br>41-60% |    |    |    | MUY BUENO<br>61-80% |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100% |    |    |     |
|--------------------|--|----------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|-----|
|                    |  | 0                    | 6  | 11 | 1  | 2                 | 2  | 31 | 3  | 4               | 46 | 5  | 56 | 6                   | 66 | 7  | 7  | 8                    | 8  | 91 | 96  |
|                    |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                | 30 | 35 | 40 | 45              | 50 | 55 | 60 | 65                  | 70 | 75 | 80 | 85                   | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD        | Esta formulado con lenguaje apropiado  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 2. OBJETIVO        | Está expresado en Capacidades observables  |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación            |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica en el instrumento   |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 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                           |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 93  |
| 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                                    |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 94  |
| 10. PERTINENCIA    | El inventario es aplicable   |                      |    |    |    |                   |    |    |    |                 |    |    |    |                     |    |    |    |                      |    |    | 92  |

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos (Guía de Entrevista Semiestructurada), es coherente ya que responde a los objetivos y problema de investigación.

### II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

El instrumento de recolección de datos, guarda coherencia, en el contenido de sus preguntas.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93.70 -

| LUGAR Y FECHA              | DNI      | FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  | N° DE TELÉFONO |
|----------------------------|----------|---|----------------|
| Lima, 18 de noviembre 2020 | 43314022 |  | 954023844      |

## VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

| <b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Análisis de las necesidades y demandas en los servicios de la gestión administrativa en el Hospital Militar Central, 2020”</b>  |                                     |  |                         |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------|
| <b>XI. DATOS DEL EXPERTO:</b>   |                                     |  |                         |
| m.  | Apellidos y nombres                 | : VERAN ZUÑIGA JOSÉ LUIS   |                         |
| n.  | Grado académico-profesión           | : MAGISTER EN CIENCIAS MILITARES   |                         |
| o.  | D.N.I.                              | : 43314022   |                         |
| p.  | N° de teléfono                      | : 954023844  |                         |
| q.  | Lugar y fecha                       | : Lima 18 de Noviembre 2020  |                         |
| r.  | Firma                               | :   |                         |
| <b>XII. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)</b>  |                                     |  |                         |
| i.  | Autor(es) del instrumento           | : ARÁMBULO JÁUREGUI HERBERT  |                         |
| j.  | Institución a la que pertenece:     | EJÉRCITO DEL PERÚ  |                         |
| k.  | Método de investigación             | : EMPIRICO-HERMENEÚTICO-INTERPRETATIVO   |                         |
| l.  | Tipo de entrevista                  | : SEMIESTRUCTURADA   |                         |
| <b>XIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN</b>   |                                     |  |                         |
| N°  | Criterios                           | Indicadores  | Valoración<br>De: 0 a 1 |
| 01  | Diseño                              | Convocatoria: Lugar – tiempo.<br>Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.   | 1                       |
| 02  | Organización                        | Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.  | 1                       |
| 03  | Estructuración                      | Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista<br>Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado<br>Tema propios : Aspectos que interesen  | 1                       |
| 04  | Secuencial                          | Con relación a variables – dimensiones e indicadores.<br>Siguiendo un orden lógico y pre-requisitorial.  | 1                       |
| 05  | Conectividad                        | Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.  | 1                       |
| 06  | Intencionalidad                     | Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.   | 1                       |
| 07  | Actualidad                          | Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.  | 1                       |
| 08  | Contrastación de otros resultados   | Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.  | 1                       |
| 09  | Orientación a solución de problemas | Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.  | 1                       |
| 10  | Análisis e interpretación           | Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.  | 1                       |
| <b>XIV. RESULTADO DE VALORACIÓN:</b>  |                                     | <b>XV. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>   |                         |
| <b>10 PUNTOS – EXCELENTE</b>  |                                     | El instrumento de recolección de datos “GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA” es coherente, tienen la pertinencia y la relevancia que requiere una investigación cualitativa, lo cual se constituye en adecuada para ser aplicada a las distintas fuentes para la recolección de información. |                         |
| <b>Aspectos para la valoración</b>  |                                     |  |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valida por 03 expertos de la con la experiencia de trabajo en el sector salud del Ejército.</li> <li>- Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken</li> <li>- Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85%</li> <li>- La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75</li> </ul> |                                     |  |                         |

## ANEXO 4



## AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



PERÚ

Ministerio  
de DefensaEjército  
del Perú

COEDE-ESGE-EPG

"Año de la universalización de la salud"

Chorrillos, 18 de mayo del 2020.

Oficio N° 273/U-8.g.1/27.00

Señor: Gral Brig Director General del Hospital Militar Central – Jesús María  
(Dirección Administrativa)

Asunto: Solicita brindar facilidades al personal que se indica.

Ref. : a. Reglamento de investigación de la ESGE.

b. Reglamento para la obtención del grado académico de  
Maestro en Ciencias Militares.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en relación a los documentos de la referencia, para solicitarle se sirva brindar la autorización para el acceso a las instalaciones del Hospital Militar Central, para la recopilación de información y a su vez autorizar el levantamiento de información correspondiente, al **My EP ARÁMBULO JÁUREGUI Herbert**, identificado con CIP N° 120755500 y DNI N° 29662382, oficial investigador de la VIII MCM de esta casa de estudios que realizará la investigación titulada **"ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS EN LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2020"**.

Es propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi espacial consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.



*Domingo Ricardo Bustamante Zuñiga*  
O - 300028467 - O+  
DOMINGO RICARDO BUSTAMANTE ZUÑIGA  
General de Brigada  
Director de la Escuela Superior de Guerra  
Escuela de Post - Grado

**Distribución:**

HMC(DIR ADM)..... 01  
Archivo ..... 01/02





PERÚ

Ministerio  
De Defensa

Ejército del Perú

COSA I – Hospital  
Militar Central

"Año de la universalización de la salud"

Jesús María, 10 de julio del 2020

Oficio N° 356/HMC/02.00

Señor General de Brigada Director de la ESGE – EPG - **CHORRILLOS**

Asunto : Autoriza acceso a las instalaciones del Hospital Militar Central al oficial alumno de la ESGE – EPG que se indica.

Ref. : Oficio N° 273/U-8.g-1/27.00 del 20 de junio del 2020.

Tengo el honor de dirigirme a Ud. en relación al documento de la referencia, mediante el cual se solicita autorización para que el Oficial alumno de la ESGE-EPG, My EP ARÁMBULO JÁUREGUI Herbert, tenga acceso a las instalaciones del Hospital Militar Central, a fin de realizar la recopilación de información y levantamiento de información, para la formulación de su tesis titulada "Análisis de las Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central, 2020".

Al respecto, esta Dirección autoriza al mencionado Oficial, para su ingreso a estas instalaciones y realice las actividades previstas, debiendo realizar las coordinaciones con el Departamento de Seguridad, así mismo debe dar estricto cumplimiento a las disposiciones de bioseguridad.

Es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.



0-114526200-0\*

**HERBET DÁVILA RAMÍREZ**  
General de Brigada  
Director del Hospital Militar Central

**DISTRIBUCIÓN:**

- ESG-EPG .....01
- Archivo..... 01/02

## ANEXO 5



## COMPROMISO ÉTICO



### Compromiso Ético

Mediante el presente documento, Yo Herbert Arámbulo Jáuregui, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 29662382, con domicilio real en Av. Mariscal Cáceres S/N Villa Militar Morona Cocha casa N° 14, en el distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, estudiante de la VIII Maestría de Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra-Escuela de Posgrado del Ejército (ESGE-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada Análisis de las Necesidades y Demandas en los Servicios de la Gestión Administrativa en el Hospital Militar Central, 2020, ante esta institución con fines de optar el grado académico de Maestro en Ciencias Militares.

En dicha investigación se ha desarrollado respetando los principios éticos propios, no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponde al suscrito u a otro en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicadas ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Escuela Superior de Guerra y me declaro como la única responsable.



-----  
Herbert Arámbulo Jáuregui

D.N.I. N° 29662382

## ANEXO 6



## HOJA DE DATOS PERSONALES

**HOJA DE DATOS PERSONALES**

**GRADO** : MY

**NOMBRE COMPLETO** : HERBERT

**APELLIDOS** : ARÁMBULO JÁUREGUI

**EMAIL** : harambuloj@esge.edu.pe

**DIRECCIÓN** : Av. Mariscal Cáceres S/N VM Morona Cocha casa N°  
14 - Iquitos

**CELULAR** : 969906118

**FIRMA** :



## ANEXO 7



## APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

**7.1. Título del aporte de investigación**

Proyecto de Lecciones Aprendidas de la Gestión Administrativas en el Hospital Militar Central.

**7.2. Objetivos del aporte de investigación**

El objetivo de este proyecto de lecciones aprendidas es mantener una base de datos actualizada de las actividades que se realizan en los diferentes departamentos y secciones administrativas del Hospital Militar Central, de tal manera que se registren todos los procesos que se realizan, particularmente aquellos procesos atípicos que requieran de una atención particular por parte del personal que integra el área administrativa.

**7.3. Justificación del aporte de investigación**

Este proyecto de lecciones aprendidas se justifica a través de todos los aspectos descritos en las conclusiones de la presente investigación, en las que se detalla de manera específica los motivos y razones por las cuales las necesidades y demandas del Sistema de Gestión Administrativa del Hospital Militar Central no son satisfechas, lo que en consecuencia, ocasiona una baja en la calidad del servicio en esta institución tan importante para el Ejército del Perú.

## ANEXO 8



**CD CONTENIENDO LA TESIS EN PDF**

CD conteniendo la tesis en PDF



## TESISANEXO 9




## REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO

ESCUELA DE POSTGRADO



TESIS

**ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS EN LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2020.**

**AUTOR**  
Bach. Herbert ARÁMBULO JÁUREGUI  
0000-0002-9063-1759  
Para optar al Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES**  
Con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones

**ASESOR**  
Dr. Hugo Ricardo PRADO LOPEZ  
0000-0003-4010-3517

Resumen de coincidencias

**21 %**

|    |                            |      |
|----|----------------------------|------|
| 1  | repositorio.esge.edu.pe    | 6 %  |
| 2  | repositorio.ucv.edu.pe     | 1 %  |
| 3  | repositorio.uwiener.edu... | 1 %  |
| 4  | hdl.handle.net             | 1 %  |
| 5  | repositorio.uancv.edu.pe   | 1 %  |
| 6  | Entregado a Universida...  | 1 %  |
| 7  | www.oge.sld.pe             | 1 %  |
| 8  | repositorio.unac.edu.pe    | 1 %  |
| 9  | gesdoc.isciii.es           | <1 % |
| 10 | repositorio.caen.edu.pe    | <1 % |
| 11 | Entregado a Comando ...    | <1 % |
| 12 | vsip.info                  | <1 % |
| 13 | repositorio.upsb.edu.pe    | <1 % |