



Esta obra está publicada bajo la licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicios en la Sanidad Policía Nacional del Perú

Strategic planning to improve the quality of services in health, national police of Peru

Emigdio Rogelio Castillo Arqueros^{1*} ; Roberto Quispe Mendoza¹

¹ Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo. Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: ecastilloa@unitru.edu.pe (E. Castillo).

Fecha de recepción: 08 07 2024. Fecha de aceptación: 20 09 2024.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo formular un planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicios en la Sanidad Policía Nacional del Perú - Trujillo 2022 – 2025. Se consideró como población y muestra a 82 efectivos entre oficiales y sub oficiales de la referida institución, a quienes se le administró una encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Se aplicó preguntas mediante una escala nominal (dicotómica), logrando determinar que esta entidad no cuenta con un planeamiento estratégico en razón que el 83% de personal de oficiales y el 66% de suboficiales encuestados así lo afirman. Respecto al nivel de calidad de servicios, el 37,5% de oficiales y el 60,4% de suboficiales consideran que los servicios brindados no son de calidad, mientras que el 50% y el 22,9% responden que son de regular calidad. Se concluye que este establecimiento de salud carece de un planeamiento estratégico y la calidad de sus servicios no satisfacen plenamente a los usuarios. Debido al reducido número de médicos generales y especialistas con que cuenta este nosocomio policial.

Palabras clave: Planeamiento Estratégico; Calidad de Servicios; Sanidad Policial Nacional del Perú – Trujillo; Usuarios.

ABSTRACT

The objective of this research is to formulate and implement a strategic planning to improve the quality of services in the National Police Health of Peru - Trujillo 2022 - 2025. The type of research carried out is descriptive using a non-experimental design, its purpose is applied and its measurement nature is quantitative. The population and sample were considered to be 82 officers and sub-officers of the aforementioned institution, to whom a survey was administered as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. Applying questions using a nominal (dichotomous) scale, it was determined that this entity does not have strategic planning because 83% of officers and 66% of sub-officers surveyed affirm this. Regarding the level of quality of services, 37.5% of officers and 60.4% of sub-officers consider that the services provided are not of quality, while 50% and 22.9% respond that they are of regular quality. Concluding that this health establishment lacks a strategic planning and the quality of its services does not fully satisfy users. Due to the small number of general doctors and specialists that this police hospital has.

Keywords: Strategic Planning; Quality of Services; Nacional Police Health of Peru-Trujillo; Use.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la definición establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2014, la salud abarca un estado de total bienestar en los aspectos mentales, físicos y sociales, pues no se limita únicamente a la ausencia de enfermedades o afecciones. Esto sugiere que la salud es un concepto multifacético que involucra un equilibrio integral en varias dimensiones de la vida de una persona. Además, Loayza

(2020), destaca la importancia de considerar el bienestar general más allá de simplemente no estar enfermo.

En Perú, según Bolívar (2023) los principales problemas identificados en los diferentes establecimientos de salud a nivel nacional son los escasos recursos humanos, inadecuada distribución de médicos especialistas, falta de medicamentos, infraestructura en mal estado de conservación, equipos deteriorados, etc.

El presente trabajo surge frente a la problemática que aqueja al establecimiento de salud, referente al nivel de calidad de los servicios ofrecidos que no satisface plenamente a los usuarios, esto evidenciado por las continuas quejas, expresadas a través de los diferentes medios de comunicación local (radial y escrita) lo que conlleva a una demanda insatisfecha en términos de atención al usuario. Debido al reducido número de personal médico (general y especialista), limitaciones en el apoyo logístico y asignaciones presupuestarias mínimas.

El plan estratégico determina la calidad de atención (Anccasi et al., 2018), la satisfacción laboral y organizacional (Andrade, 2022), y ayuda a mejorar la integración de equipos de trabajo (Leal et al., 2011). Además, tiene un impacto significativo en diversas áreas de las instituciones (Díaz y Villafuerte, 2022). Las mejoras producto de la implementación de un plan estratégico se ha visto reflejado en hospitales (Ruiz, 2018; Vergara, 2019), sanidades (Cahuana, 2018) y municipalidades (Andrade, 2022).

La presente investigación tiene como objetivo formular un planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicios en la Sanidad Policía Nacional del Perú - Trujillo 2022 - 2025.

METODOLOGÍA

Este estudio es de tipo descriptivo porque se detalló toda la realidad problemática por la cual atraviesa la sanidad policía nacional del Perú-Trujillo. Según el objetivo de estudio se utilizó el diseño no experimental expresado como correlacional causal. Durante el desarrollo del presente trabajo para la recolección de datos se utilizó la entrevista (Anexo 1) al director de dicha institución con la finalidad de tener conocimiento de la necesidad e importancia del planeamiento estratégico para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Para ello es importante tomar en cuenta la visión y Misión, así como los objetivos y metas, asignando eficientemente los recursos adaptando en el entorno cambiante, para tomar las decisiones más adecuadas, mejorando la calidad de los servicios y que sirva como una herramienta de gestión. Además de encuestas que fueron aplicadas al personal de oficiales y suboficiales de la sanidad policía nacional del Perú- Trujillo.

El sondeo se llevó a cabo utilizando un formulario compuesto por 14 interrogantes dirigido a 82 miembros del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú - Trujillo. Para validar este instrumento de investigación, se sometió a evaluación por parte de expertos. En este proceso, se seleccionaron tres jueces especializados con

vasta experiencia en metodología de investigación científica.

La información recolectada se estructura en escalas nominales (específicamente, subtipo dicotómico) con únicamente dos alternativas: Sí y No. Se deja la opción de otras respuestas según la naturaleza de la pregunta planteada, y su análisis se lleva a cabo mediante tablas que representan los valores absolutos y porcentuales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Tabla 1 demuestra que, el 70,83% del personal de oficiales y el 66,67% de personal suboficial afirmó que la sanidad policial – Trujillo no cuenta con un planeamiento estratégico. esto no corrobora con el autor Carrillo (2011), porque la planeación estratégica es una herramienta de gran relevancia, ya que no solo es aplicable en empresas privadas, sino que también tiene un alcance público.

Tabla 1

La Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo cuenta con un planeamiento estratégico

Tiene plan estratégico	Grado				Total	
	Oficiales		Sub-Oficiales		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Sí	5	20.83	12	25	17	23.61
No	17	70.83	32	66.67	49	68.06
Regular	2	8.33	3	6.25	5	6.94
No contesta	0	0	1	2.08	1	1.39
TOTAL	24	100	48	100	72	100

Según la Tabla 2: La entidad motivo de estudio se logró establecer; que el 37,5% del personal de oficiales y el 60,4% del personal suboficial respondieron que los servicios que brinda la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo, no son de calidad. Esto no corrobora con Domínguez y Salcedo (2016); que la implementación de la planificación estratégica como una herramienta de gestión conlleva a una mejora en la calidad de atención brindada a los usuarios en la microred de salud Usquil, ubicada en la provincia de Otuzco, en el departamento de La Libertad.

Tabla 2

Los Servicios que brinda la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo son de calidad

Calidad de servicios brindados	Grado				Total	
	Oficiales		Sub-Oficiales		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Sí	3	12.5	8	16.7	11	15.28
No	9	37.5	29	60.4	38	52.78
Regular	12	50	11	22.9	23	31.94
No contesta	0	0	0	0.0	0	0
TOTAL	24	100	48	100	72	100

Según la Tabla 3 se concluyó que el 79.2% del personal de oficiales y el personal de suboficiales respondieron, que el personal médico asignado a la Sanidad Policía Nacional – Trujillo no es suficiente para brindar un servicio de calidad esto corrobora con el

autor Ruiz (2018), determinó la necesidad de fortalecer al máximo las capacidades de gestión del equipo directivo del hospital y de implementar mecanismos de control más efectivos y sólidos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos

Tabla 3

El personal médico asignado a la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo es suficiente para brindar un servicio de calidad

Personal médico asignado es suficiente	Grado				Total	
	Oficiales		Sub-Oficiales		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Si	2	8.33	4	8.33	6	8.33
No	19	79.17	38	79.17	57	79.17
Regular	3	12.5	6	12.5	9	12.5
No contesta	0	0	0	0	0	0
TOTAL	24	100	48	100	72	100

Según la Tabla 4, es imprescindible la asignación de un mayor número de personal médico especialista, dado que se obtuvo como resultado que el 95.8% del personal de oficiales y el 91.7% del personal suboficial encuestados respondieron que es necesario la asignación de personal médico especialista para mejorar la calidad de atención en la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo. Esto corrobora con el autor Leal et al. (2011) cuya investigación tuvo como objetivo desarrollar un plan estratégico destinado a la integración del equipo de salud, con el propósito de optimizar la calidad de atención proporcionada a los usuarios.

Tabla 4

Es necesario la asignación de Personal Médico especialista para mejorar la calidad de atención en la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo

Necesidad de médicos especialistas	Grado				Total	
	Oficiales		Sub-Oficiales		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Si	23	95.8	44	91.7	67	93.06
No	0	0.0	3	6.3	3	4.17
Regular	1	4.2	1	2.1	2	2.78
No contesta	0	0.0	0	0.0	0	0
TOTAL	24	100	48	100	72	100

En razón de lo expuesto, el presente estudio se realizó con el objetivo de establecer el nivel de la calidad de servicios que brinda la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo esperando que los resultados obtenidos sirvan de guía al comando institucional para mejorar la calidad de atención en este establecimiento de salud en el periodo 2022-2025.

Realizar un estudio exhaustivo del planeamiento estratégico es fundamental para que las instituciones como la sanidad policial-Trujillo logren los objetivos organizacionales propuestos.

Según Harol et. al (2020) la administración estratégica posibilita a las organizaciones identificar y generar ventajas competitivas, para un desempeño superior y rentabilidad económica sostenida. Asimismo, Romero y Zavala (2018) sostienen que hoy en día, la

planificación estratégica está concebida dentro de la teoría sistémica de las organizaciones, donde el proceso forma parte de un todo y no es una función aislada. Esta perspectiva resalta la importancia de que cada institución cuente con un plan estratégico claro que contemple las acciones estratégicas a realizar en función de los objetivos establecidos, y que estén alineados con la misión y visión de la institución.

Teniendo en cuenta que la sanidad policial-Trujillo tiene como función principal, promover, proteger, conservar y recuperar la salud del personal de la Policía Nacional del Perú-Trujillo en situación de actividad, disponibilidad y retiro, así como de sus familiares con derecho. Por lo que se destaca la importancia que esta institución deba contar con un planeamiento estratégico centrado en la calidad del servicio ofrecidos.

Resulta crucial tener en cuenta dimensiones fundamentales para una comprensión y tratamiento óptimo de la efectividad y eficiencia de los servicios médicos proporcionados por los centros de atención de salud, estas dimensiones deben abordarse en términos de: calidad y nivel asistencial, sin embargo, los servicios que actualmente viene brindando la sanidad policial Trujillo no son de buena calidad, por lo que de acuerdo con los estudios de Seminario (2021), la calidad del servicio médico está vinculada con la ejecución adecuada de todas las actividades de salud. Asegurando que los procedimientos, diagnósticos terapéuticos realizados en los pacientes se lleven a cabo de manera óptima, utilizando los mejores equipos y con el personal idóneo, tanto en términos médicos como auxiliares. Esta estrecha correlación resalta la importancia de gestionar eficazmente la especialización del personal médico en diversas áreas, lo que garantiza la prestación de servicios de salud altamente competitivos y determinantes para la calidad de atención brindada a los pacientes de este establecimiento de salud.

Por consiguiente, la dirección de la sanidad policial-Trujillo debe enfocarse en administrar de manera efectiva y eficiente los diversos recursos disponibles, como el personal, el financiero, tecnológico y logístico. Esto es determinante para proporcionar servicios de alta calidad al personal usuario de la Policía Nacional del Perú-Trujillo e incrementar constantemente la cobertura total de atención a los mismos.

CONCLUSIONES

La Sanidad Policía Nacional de Perú-Trujillo, no cuenta con un Planeamiento Estratégico. Los resultados permiten determinar que la calidad de servicios que brinda la Sanidad Policía Nacional del Perú-Trujillo al

personal policial no son satisfactorios. No cuenta con personal médico suficiente que le permita brindar una atención total y de calidad. Asimismo, carece de oficiales médicos especialistas para cubrir los tratamientos especializados requeridos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anccasi, S., Jacinto, E., y Tenazo, I. (2018). *En el plan estratégico de una clínica privada en el periodo 2018-2022* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico.
- Andrade, A. A (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la municipalidad provincial de Leoncio Prado 2021* (Tesis de doctorado). Universidad de Huánuco.
- Bolivar, W. L. (2023). *Influencia de la ejecución contractual en las contrataciones de bienes, servicios y obras en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Dirección de Sanidad Policial* (Tesis de Maestría), Universidad Continental.
- Cahuana, H. (2018). *El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Andina del Cusco.
- Carrillo, J. (2011). *Planeación estratégica del Centro de Salud Hospital de «El Corazón» cantón Pangua, periodo 2010-2015* (Tesis de grado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Díaz, A., y Villafuerte, C. A. (2022). *Planeamiento Estratégico de la Educación. Comunicación, 13(2)*, 161-171.
- Harol S., Ramírez, R. J., Ramírez, R. I., y Lay Raby, N. D. (2020). *Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. Revista Venezolana De Gerencia, 25(4)*, 206-221.
- Leal, D.Y., Bolívar, M.E., & Castillo Torrealba, C.O. (2011). *La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. Enfermería Global, 10(24)*.
- Loayza, C. (2020). *Planeamiento estratégico y proceso presupuestario de la Dirección de Sanidad Policial en el año 2019* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Documentos Básicos (48. edición)*. OMS. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>
- Romero, J., y Zavala, K. (2018). *Planificación Estratégica Financiera en las cadenas de farmacias familiares del estado Zulia Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve). XXIV (4)*, 9-25.
- Ruiz, L. (2018). *Plan estratégico y calidad de servicios en el hospital Santa Rosa- Ministerio de salud* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Seminario, C. B. (2021). *El impacto inicial del COVID-19 en la Policía Nacional de Perú: Una investigación-acción en defensa de la Policía. Revista Espogra PNP, 1(1)*, 6-24.
- Vergara J. C., Quesada, V. M., & Maza, F. J. (2019). *Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa, 26*, 203 - 219.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Anónima para personal de oficiales de la Sanidad Policía Nacional del Perú- Trujillo.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta Anónima para personal de oficiales de la Sanidad Policía Nacional del Perú- Trujillo.

Sres. Oficiales SPNP: El presente instrumento de recolección de datos (encuesta) tiene por objeto servir de referencia para el avance del trabajo de investigación del autor por lo que se les pide tengan la amabilidad de contestar con total veracidad cada una de las preguntas planteadas a continuación.

Instrucción: Marcar la respuesta que Ud. Considera pertinente con un aspa (X), evitando realizar enmendaduras.

Nº	ITEMS	SI	NO	REGULAR	NO CONTESTA
1	¿Conoce Ud., la misión y visión de la Sanidad PNP - Trujillo ?.				
2	¿La Sanidad PNP Trujillo cuenta con un plan estratégico? .				
3	¿Cree Ud., que los servicios que brinda la Sanidad PNP Trujillo son de calidad?				
4	¿Cree Ud., que el personal médico asignado a la Sanidad PNP Trujillo es suficiente para brindar un servicio de calidad?				
5	¿Considera Ud. que es necesario la asignación de personal médico especializado para mejorar la calidad de atención de los servicios en la Sanidad PNP-Trujillo?				
6	¿Cree Ud., que el personal médico asignado a la Sanidad PNP Trujillo es suficiente para brindar un servicio de calidad?				
7	¿Cree Ud., que la Sanidad PNP - Trujillo está cumpliendo con las funciones y objetivos para la cual ha sido creada?.				
8	¿Cree Ud., que la formulación y aplicación de un plan estratégico contribuirá a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Sanidad PNP - Trujillo?.				
9	¿Se cumple con brindar una atención total y de calidad en la Sanidad PNP - Trujillo?				
10	¿Cree Ud. Que el horario de atención del personal médico y asistencial de la Sanidad PNP - Trujillo es el adecuado?				
11	¿Considera Ud., que se planifica de forma adecuada las diferentes acciones estratégicas para brindar un servicio de calidad en la Sanidad PNP - Trujillo?.				
12	¿Conoce cuales son las principales fortalezas y debilidades de la sanidad PNP-Trujillo?.				
13	¿Cree Ud. Que la partida presupuestal (S/.6000.00) asignada a la Sanidad PNP Trujillo, es suficiente para cubrir los requerimientos logísticos, biomédicos, administrativos, material de escritorio, etc.?.				
14	¿Existe un clima laboral adecuado en la Sanidad PNP- Trujillo?.				