



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Propuesta de telemonitoreo para optimizar las atenciones en un  
hospital psiquiátrico 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales**

**AUTOR**

Br. Casallo Mejía, Victor Florentino

**Código ORCID**

0000-0003-0169-3825

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**Tesis**

**Implementación de telemonitoreo para mejorar las atenciones  
en un hospital psiquiátrico 2021**

**Línea de investigación general de la universidad**

Economía, Empresa y Salud

**Línea de investigación específica de la universidad**

Sistema de calidad

**Asesora**

Dra. Gardi Melgarejo, Victoria

**Código ORCID**

0000-0001-6016-8719

## **Miembros del Jurado**

Julio, Capristán Miranda: 0000-0001-5741-7438

Presidente del Jurado

Leoncio Robinson, Sanchez Roque: 0000-0003-1336-8288

Secretario

Mariela Stacy, Solano Lavado: 0000-0002-1752-5300

Vocal

Nolazco Labajos, Fernando Alexis: 0000-0001-8910-222X

Asesor metodólogo

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo a todas las personas que siempre estuvieron apoyándome, que siempre me dieron aliento para seguir mi camino y que a su vez forman parte de mi vida. A ellos que siempre me sacan una sonrisa en los momentos más difíciles es a quien dedico este trabajo, mis hijos, mis padres, la madre de mis hijos, mis hermanos, mis suegros y cuñada. Gracias por todo el cariño y paciencia los quiero mucho. También va dirigido a aquella estrella que me vigila desde el cielo, sé que estás muy orgullosa de mí.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad Privada Norbert Wiener por brindarme los conocimientos y enseñanzas que me han servido de mucho en todo este tiempo, por presentarme personas tan maravillosas como mis amigos y la madre de mis hijos. Agradezco a mis tutores por guiarme el tiempo que estuve bajo su tutela. Nuevamente me toca mencionarlos, agradezco a mis padres por brindarme ese apoyo incondicional por haberme dado la oportunidad de estudiar y formarme como profesional.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
REVISIÓN: 01			

Yo Casallo Mejía Victor Florentino estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que la tesis titulada: “Implementación de telemonitoreo para la optimización de las atenciones en un hospital psiquiátrico, Lima 2021” para la obtención del grado académico/título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

Victor Florentino, Casallo Mejía  
DNI: 71702056



Huella

Lima 09 de octubre de 2021

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	16
1.4 Justificación de la investigación	21
1.4.1 Teórica	21
1.4.2 Metodológica	24
1.4.3 Práctica	24
1.5 Limitaciones de la investigación	25
1.5.1 Temporal	25
1.5.2 Espacial	25
1.5.3 Recursos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Antecedentes internacionales	26
2.1.2 Antecedentes nacionales	28
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Marco fundamental	30
2.2.2 Marco conceptual	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
	vii

3.2 Enfoque	34
3.3 Tipo de investigación	34
3.4 Diseño de la investigación	35
3.5 Población, muestra y unidades informantes	35
3.6 Variables y dimensiones /categorías y subcategorías	36
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1. Técnica	37
3.7.2. Descripción	37
3.7.3. Validación	37
3.7.4. Confiabilidad	37
3.8 Procesamiento y análisis de datos	38
3.9 Aspectos éticos	38
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>39</b>
4.1 Cronograma de actividades	57
4.2 Presupuesto	59
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>94</b>
5.1 Conclusiones	94
5.2 Recomendaciones	95
<b>REFERENCIAS</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>101</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	102
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	104
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	122
Anexo 4: Instrumento cualitativo	125
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	127
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	130
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	132
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	136
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	141

## Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de categorización/operacionalización.	36
Tabla 2.	Alfa de Cronbach.	38
Tabla 3.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría productividad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	39
Tabla 4.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría calidad del trabajo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.	42
Tabla 5.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría habilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	45
Tabla 6.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría responsabilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	47
Tabla 7.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría trabajo en equipo de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	50
Tabla 8.	Pareto de la categoría desempeño laboral.	53
Tabla 9.	Cronograma de actividades involucradas al proyecto de investigación.	57
Tabla 10.	Presupuesto.	59
Tabla 11.	Matriz de direccionalidad de la propuesta.	83

## Índice de figuras

Figura 1.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría productividad de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.	40
Figura 2.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría calidad del trabajo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.	43
Figura 3.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría habilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	45
Figura 4.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría responsabilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	48
Figura 5.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría trabajo en equipo de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.	51
Figura 6.	Figura 6. Pareto de la categoría Desempeño laboral	56
Figura 7.	Programación de usuarios registrados.	104
Figura 8.	Reporte de Solicitud de Historias Clínicas.	104
Figura 9.	Reporte de Atenciones Realizadas.	105
Figura 10.	Reprogramación de citas.	105
Figura 11.	Reporte de Recetas y FUATS.	106
Figura 12.	Seguimiento de Recetas y FUATS	106
Figura 13.	Indicador de productividad.	107
Figura 14.	Indicador de productividad por Área de trabajo.	107
Figura 15.	Justificación de Plan de capacitación.	108
Figura 16.	Alcance y Fines del Plan de capacitación.	109
Figura 17.	Objetivo general del Plan de capacitación.	110
Figura 18.	Objetivo Específico del Plan de capacitación..	110
Figura 19.	Metas y Estrategias del Plan de capacitación.	111
Figura 20.	Temas para el Plan de capacitación.	112
Figura 21.	Presupuesto para el Plan de capacitación.	113

Figura 22.	Cronograma para el Plan de capacitación.	113
Figura 23.	Denominación Orgánica para las funciones de Telemonitoreo.	114
Figura 24.	Funciones específicas que realizará el Programado I.	115
Figura 25.	Funciones específicas que realizará el programador I.	116
Figura 26.	Funciones específicas que realizará el Médico psiquiatra.	117
Figura 27.	Funciones específicas para el área de historias clínicas.	118
Figura 28.	Funciones específicas para el área de Recetas y FUATS.	119
Figura 29.	Requisitos para trabajadores técnicos administrativos.	120
Figura 30.	Flujograma de procesos de telemonitoreo.	121
Figura 31.	Análisis cualitativo de la subcategoría Productividad.	141
Figura 32.	Análisis cualitativo de la subcategoría Calidad de Trabajo.	142
Figura 33.	Análisis cualitativo de la subcategoría Habilidad.	143
Figura 34.	Análisis cualitativo de la subcategoría Responsabilidad.	144
Figura 35.	Análisis cualitativo de la subcategoría Trabajo en equipo.	145
Figura 36.	Análisis cualitativo de la Emergente Mala atención.	146
Figura 37.	Análisis cualitativo de la categoría Desempeño laboral.	147

## Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de implementar estrategias de gestión para mejorar las atenciones de telemonitoreo a usuarios de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.

Para la investigación se aplicó el enfoque mixto el cual consiste en emplear la información cuantitativa y cualitativa a través de la triangulación de procesos para poder elaborar patrones e implantar una nueva propuesta que garantice solucionar los problemas identificados.

Para el resultado final se llegó a la conclusión que el hospital psiquiátrico no llega atender a todos los usuarios, los trabajadores no llegan al objetivo diario dejando trabajo para después, además no tienen un manual de operación y funciones actualizado que les pueda brindar conocimiento de apoyo para realizar sus funciones, así mismo, no se brindan capacitaciones desde el 2019.

*Palabras clave: Productividad, Cumplimiento de metas, Habilidad, Responsabilidad, Trabajo en equipo*

## **Abstract**

*This research was carried out with the objective of implementing management strategies to improve telemonitoring services to users of a psychiatric hospital, Lima 2021.*

*For the research, the mixed approach consists of using quantitative and qualitative information through the triangulation of processes to be able to elaborate patterns and implement a new proposal that guarantees to solve the identified problems.*

*For the final result, it was concluded that the psychiatric hospital does not manage to serve all users, the workers do not reach the daily goal leaving work for later, in addition they do not have an updated operating and functions manual that can provide them with support knowledge to perform their functions, in addition to this, no training has been provided since 2019.*

*Key words: Productivity, Goal achievement, Skill, Responsibility, Teamwork*

## **Introducción**

A inicios del año 2020, el 16 de marzo para ser exacto, empezó la pandemia por la SARCS COV2 (COVID-19) que puso en cuarentena al país entero por mandato del gobierno y mediante el DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA. Gran parte del personal administrativo dejó de asistir a la institución, incluyendo el departamento de consulta externa, esto llevó a que las atenciones que se brindan como psiquiatría, psicología, terapias, (por consultorio externo de adultos, niños y adolescentes) dejaran de brindarse.

Para poder sobrellevar el estado de emergencia sanitaria nacional en la que nos encontrábamos, el gobierno implementó las atenciones de manera virtual haciendo uso de las TIC'S mediante la RM 146-2020 MINSA, esta consiste en transmitir la información del paciente (datos clínicos, bioquímicos, etc) como medio para poder controlar a distancia la situación del paciente y diferentes funciones vitales, además para que los usuarios con tipo de seguro SIS con un plan de PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS se implementó el tarifario para los códigos de atención 909 para Teleorientación y 910 para Telemonitoreo con prescripción médica mediante la RJ 033-2020 SIS para que pueda cubrir las nuevas necesidades de atención virtual.

En esta investigación se tuvo como objetivo de estudio a un hospital psiquiátrico con la finalidad de encontrar el problema de que se viene presentando desde su aplicación en el mes de mayo del 2020 por parte del departamento de psiquiatría consultorio externo adulto que se encarga de las atenciones a los usuarios de telemonitoreo.

La investigación realizada es de enfoque mixto de tipo proyectivo y de nivel comprensivo, permitiendo identificar la situación en la que se encuentra el hospital como también la de sus trabajadores de departamento de psiquiatría consultorio externo adultos en cuestión a las atenciones que se brindan por telemonitoreo, para poder describir los resultados presentados se utilizaron los histogramas, análisis de Pareto y el procesamiento de los análisis cuantitativos y cualitativos mediante el proceso de triangulación de cada sub categoría mediante las técnicas de encuestas y entrevistas para la recolección de datos.

Para la investigación se elaboraron 6 capítulos, los cuales paso a detallar:

Capítulo I: El problema de la investigación donde se refuerza el problema mediante revistas científicas, la formulación del problema, objetivos generales y específicos, la justificación metodológica, práctica y teórica.

Capítulo II: El marco teórico, el contenido encontrado en esta sección es el fundamento teórico relacionado a la investigación realizada además contiene secciones antecedentes internacionales y nacionales así mismo se encuentra el marco conceptual de la categoría y subcategorías.

Capítulo III: Metodología, está compuesto por tipo, nivel y diseño, se encuentra presente también el instrumento para obtener los resultados además del análisis, técnica, procedimiento y métodos que se utilizaron para esta investigación.

Capítulo IV: Resultados, están presentes los cualitativos, cuantitativos y mixtos como también los motivos de la discusión y propuesta.

Capítulo V: aquí se encuentran las conclusiones y sugerencias.

Capítulo VI: Referencias y anexos de toda la investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La capacitación al personal de salud permite seguir un lineamiento adecuado hacia los procedimientos establecidos por la institución de salud, de tal manera que permite tener mejores resultados tanto en ámbito asistencial como en el administrativo lo cual se ve reflejado no solo en las atenciones hacia los pacientes que requieren atención sino también en la parte económica del hospital, así mismo en el estudio de investigación se determinó que para realizar una capacitación asertiva se debe tener en cuenta al capacitado, por la relación de sus funciones relacionadas al tema de capacitación, al capacitador por el conocimiento y experiencia que cuenta para poder capacitar y la estrategia para poder hacer llegar el conocimiento hacia los capacitados de una manera más agradable y entendible. (Educación Médica 2015).

La capacitación es un instrumento práctico para mejorar el desempeño contribuye a la sistematización del proceso, facilitando el cambio para que el trabajador tenga una visión general de las ventajas de la misma. Al tener una capacitación asertiva el trabajador estará más preparado, será más competitivo en el uso de la tecnología de información, además tendrá un enfoque ético y de responsabilidad social. Así mismo la capacitación al ser una actividad programada puede brindar nuevos o reforzar los conocimientos de la persona que se encuentra trabajando en la institución. (Ciencia y técnica administrativa 2016).

El mejorar el desempeño de los trabajadores fortalece la competitividad generando una adaptación para el progreso constante del talento y capacidad que diferencian a un individuo de alto rendimiento laboral que de otro de nivel inferior, es por ello que el desempeño laboral es una parte esencial momento de delimitar características y elementos puntuales para el crecimiento y evaluación de los trabajadores, además el entorno del trabajo, la motivación, los antecedentes de trabajo como el crecimiento donde desempeña pueden darle valor al talento humano. Por ello en el estudio realizado se planteó brindarle un valor a las actividades que desempeñan los trabajadores, utilizando como herramienta el lineamiento de las actividades para beneficiar al personal administrativo, en tal sentido las universidades en el Ecuador poseen el sistema de evaluación CEACES que va dirigido a su personal académico y se realiza cada periodo académico con la finalidad de obtener buenos

resultados se pueda dar el alcance al ascenso de la categorización institucional, por otro lado con respecto al desenvolvimiento de los trabajadores administrativos, el personal es evaluado de manera rutinaria por el M.R.L (Ministerio de Relaciones Laborales), mediante la Unidad Administrativa de Talento Humano resuelto por el Régimen de la LOSEP, aplicado de forma manual con el formulario 01, esto es aplicado a cada trabajador del estado de manera programada y engorrosa, generando ciertos problemas sociales a la hora de contratar al personal, accediendo al puesto personas con baja calificaciones en la exámen de aplicación. (Revista Disacalia 2018).

Plantear el desempeño laboral desde la capacitación científica técnico y tecnológica, implica tener en cuenta las necesidades de incrementar los conocimientos, desarrollo de habilidades y valores que permitan a la persona desenvolverse en el área de trabajo de modo que pueda alcanzar los objetivos que le impongan. Es por ello que el desempeño laboral muestra cierto grado significativo con las capacitaciones que se le haya realizado a la persona a lo largo de su estancia en el trabajo. (Mendive 2016)

En el proceso de entrenamiento a los empleados se les debe proporcionar medios para poder desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades, así mismo dichas acciones traen consigo múltiples beneficios tales como la preparación del personal para que pueda realizar de manera inmediata múltiples tareas. Es por ello que las capacitaciones permiten que la persona pueda emplear de manera eficaz su labor en el puesto donde trabaja. El desarrollo de la persona hace alusión a la educación que recibe con el propósito de crecer intelectual y profesionalmente para mejorar el rendimiento en el puesto que desempeña, además surge el interés de poder aspirar y escalar a los diferentes niveles en la institución donde labora; se podría decir que la capacitación, es el elemento táctico que se debe adoptar de forma organizada y consecutiva en las empresas con la finalidad de crear en el individuo, conocimientos y aptitudes necesarias para el desenvolvimiento y crecimiento de las mismas, viéndose reflejado en el aumento de la eficiencia, competitividad y la aceptación en el usuario. (Rev.investig.desarro.innov 2016)

En el desempeño laboral también se reúnen de datos para calcular y medir a los trabajadores, también brinda un enfoque amplio en la realización de las actividades y obligaciones propuestas por la empresa, además la excelencia con la que se trabajan las funciones y las metas cumplidas en plazo determinado, logrando valorar e identificar las fortalezas y optimizando las oportunidades según los logros obtenidos. En el caso del sector salud es indispensable el capital humano para cumplir con las metas institucionales, la atención oportuna y el desenvolvimiento profesional, teniendo en cuenta que las actividades están relacionadas al cuidado hospitalario de otras personas, por tal razón es pertinente la evolución de las capacidades de los profesionales para poder realizar dicho trabajo siendo capaz, humano, solidario y responsable, debido que el desenvolvimiento en los mismos asegura la eficiencia de la asistencia hospitalaria y el mejoramiento de la salud de los pacientes. Por tal motivo es importante utilizar métodos, estrategias o herramientas para poder valorar el desempeño de los trabajadores. De igual manera el desempeño laboral se puede aplicar a todas las empresas sin importar el sector, evaluando el desempeño de los empleados e identificando el nivel de eficiencia junto al cumplimiento de sus actividades. (Universidad y salud 2019).

La capacitación al personal de salud es tan importante que permite seguir un lineamiento adecuado hacia los procedimientos establecidos por la institución de salud, de tal manera que permite tener mejores resultados tanto en ámbito asistencial como en el administrativo lo cual se ve reflejado no solo en las atenciones hacia los pacientes que requieren atención sino también en la parte económica del hospital, así mismo en el estudio de investigación se determinó que para realizar una capacitación asertiva se debe tener en cuenta al capacitado, por la relación de sus funciones relacionadas al tema capacitación, al capacitador, por el conocimiento y experiencia que cuenta para poder capacitar y la estrategia, para poder hacer llegar el conocimiento hacia los capacitados de una manera más agradable y entendible. (Castillo A., Ferrer L. Masalàn P. 2015).

La gestión de Recursos Humanos es un campo muy importante para la selección y capacitación del personal, tomando en cuenta esto, parte del material de estudio muestra el ciclo de vida laboral del trabajador de la salud, teniendo como primer punto, la entrada, donde se muestra la preparación del trabajador, su preparación, educación y la planificación, la etapa laboral, esta etapa está consignada para el mejoramiento de los trabajadores y

conlleva la supervisión del mismo, compensación y apoyo, la salida, en este punto se gestiona la pérdida del personal debido a la migración departamentos o áreas de la institución, elecciones profesionales, salud y jubilación, estos tres puntos contemplan el desempeño de los trabajadores y su disponibilidad, competencias, capacidad de respuesta y productividad. (Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unanue, 2015).

Un estudio realizado en el Hospital Nacional de Oftalmología por Chargray L. (2015), muestra la problemática que viene afectado dicha institución sobre la atención pertinente que proporciona el trabajador de la salud hacia los pacientes, por lo que en la investigación se plantea desarrollar qué relación existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención. Dicho estudio recoge datos de investigadores a nivel internacionales y nacionales tomando en cuenta los diferentes autores de teorías relacionadas a la investigación. La herramienta que se empleó para cuantificar la variable capacitación es el cuestionario dirigido al personal que labora en la institución y para medir la calidad de la atención se utilizó un cuestionario a los pacientes sobre la atención recibida. Como resultado del estudio se determinó que el 38% de las personas encuestadas no se encuentran satisfechas con las atenciones realizadas por el personal de salud, mientras que un 22% consideran que la atención en salud es deficiente, teniendo en cuenta estos puntos se determinó que existe relación entre la capacitación y la atención realizada por el empleado de la salud y la capacitación se relaciona directamente con la calidad atención. (Repositorio Institucional 2015).

La formación de estudios del profesional del sector salud muy relevante debido que con ello se logra los objetivos, mejora el cuidado y el nivel de la atención en los establecimientos de salud, siendo el caso, el MINSA definió por medio de una tabla los niveles y tipo de capacitación para poder asignar un presupuesto anual (2016 y 2018). En relación a los presupuestos asignados, cada año se asigna una cantidad monetaria establecida para un programa específico de capacitación donde el costo total de inversión es menor al presupuesto brindado, es por ello que cada año se reduce considerablemente el presupuesto anual debido a una mala gestión, lo cual termina recayendo en la mala atención brindada a los pacientes ya sea por atención o por procesos administrativos. (Revista Medicina URP 2019).

La investigación realizada se basa en un diagnóstico sobre el desempeño laboral en la compañía CMC Piura S.A.C, siendo el propósito preparar una táctica sobre la administración del talento humano cuya intención es maximizar sus habilidades y aptitudes que permitan solucionar los problemas presentados. En el estudio realizado se tomó como muestra a 36 personas, por medio de la fórmula, alfa de Cronbach, se dio como resultado 0.862 a su vez identificando en la tabla estadística la ausencia de oportunidades de crecimiento, preparación y desinformación de los objetivos como también la ausencia de comunicación con las diferentes áreas de trabajo, por tal motivo se elabora una táctica que parte de cuatro niveles cuya finalidad es administrar el talento humano desde el ingreso del personal a la institución, así mismo se realizará las retroalimentaciones y seguimiento del problema, para así mejorar el rendimiento en el desempeño laboral. (Investigación Valdizana 2020).

Los programas de capacitación son considerados como estrategias eficientes para motivar el desempeño laboral, en tal sentido la investigación planteó la idea de agregar el programa de capacitación “excelencia” cuyo objetivo es mejorar el nivel de trabajo de sus empleados del servicio de serenazgo en la municipalidad de Paucarpata en sus tres etapas, iniciativa y organización, habilidades y capacidades y relaciones interpersonales. La población investigada fue de 48 trabajadores del servicio de serenazgo y 32 agentes del programa “excelencia”, dando como resultado que el programa influye directa y de manera importante en el performance de los empleados, además se utilizó como herramienta para el análisis de los resultados el pretest y posttest, indicando que hubo un incremento considerable en el desarrollo de los trabajadores. (Avances 2020).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo mejorar las atenciones de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico de Lima 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se realizan las atenciones de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico?

¿Cuáles son los factores que influyen en las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico en lima 2021?

¿Cuáles son las causas de mayor incidencia que afectan las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico de Lima 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Mejorar las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico de lima 2021

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021.

Explicar los factores que influyen en las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021.

Determinar las causas de mayor incidencia que afectan las atenciones de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico en Lima 2021.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La teoría del capital humano según Becker (1964), brinda un soporte lógico en base al desarrollo de los empleados y su nivel de estudio, haciendo contraste con la experiencia adquirida por conocimientos y el desenvolvimiento en el área de trabajo. Si se llegara a aplicar correctamente esta teoría habría personal más apto para poder desempeñar un cargo específico lo cual incluye puestos de jefatura y operativos lo que reduciría considerablemente los riesgos financieros. Además, con una capacitación general la institución podría tener beneficios muy significativos debido que todo el conocimiento de una persona que lleva laborando muchos años y conoce los proceso se ampliará exponencialmente lo cual llevaría a la identificaría y solucionaría los problemas con mayor eficiencia. Entonces si se llega aplicar también el tipo de capacitación específica, se tendría

un personal operativo más eficiente que evitaría caer en el desacierto dando solución inmediata a las adversidades presentadas al momento.

Es importante recalcar que los años de estudio junto a la experiencia profesional juegan un rol primordial en la empresa, sea privada o pública, siendo la investigación de Barro, Mankiw et al. (1991-1992), apelando a los índices de escolaridad y determinaron que el capital humano brinda una participación positiva y relevante al crecimiento del producto. Por otro lado, Fermoso (1997) muestra que la teoría del capital humano, está relacionada con la economía de la educación siendo el objetivo principal la investigación de costos, planificación, crecimiento, financiamiento, empleo, entre otros factores. Además, este tipo de inversión es a futuro debido a que mientras más años de escolaridad tengas, las probabilidades de obtener un empleo con mayor remuneración también aumentan. Schultz (1961) define como capital humano aquella persona aporta elementos cualitativos, como el talento, conocimientos y atribuciones que perjudican la capacidad unitaria para ejecutar el trabajo productivo. En tal sentido los trabajadores que desarrollen sus habilidades y conocimientos adquiridos se convierten en herramientas eficientes y esenciales para el proceso productivo laboral.

El desarrollo organizacional según Chiavenato (2006), brindaría un enfoque democrático y participativo para la renovación organizacional. El desarrollo organizacional muestra un enfoque amplio sobre las situaciones para poder solucionar los problemas utilizando la investigación, el diagnóstico y las acciones necesarias que se transformarán en fases de cambio planeado, estas vendrían ser el descongelamiento, cambio y recongelamiento, donde el descongelamiento vienen a ser las ideas y prácticas viejas que puedan ser sustituidas por otras nuevas aprendidas, el cambio es aceptar y aprender las nuevas ideas para que las personas puedan aplicarlo de forma práctica y el descongelamiento es la incorporación de un nuevo proceso con herramientas de apoyo y de complemento transformándose en la nueva norma. Además, esta teoría permitirá que la institución reoriente los objetivos teniendo en cuenta no solo las metas sino también a las personas.

Para Camarena C. Estavillo V. Et al (1994). El desarrollo organizacional es una táctica instructiva para lograr cambios que sean planeados en la empresa, teniendo en consideración las virtudes, actitudes, relacionados al clima de la organización, siendo el

punto de salida las personas que estén orientadas a las metas. Segredo A. (2013). Menciona que el clima organizacional es un elemento a considerar por los procesos de organización, gestión, cambio e innovación, por ello sigue el proceso propuesto por OPS y OMS, ello es un instrumento que mide el clima organizacional por medio de un inventario considerando aspectos básicos como liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Segredo A. (2013). El clima organizacional es una herramienta administrativa importante al momento en el que el gerente desee tomar una decisión, de tal manera que les permitirá proyectar un incremento en la productividad, seguir un correcto alineamiento en la administración y realizar las modificaciones necesarias en la institución para un mejoramiento continuo.

Mc. Gregor (1966). La teoría de los recursos humanos está relacionada con el comportamiento humano externo, el autocontrol y autodirección, en tal sentido se recurre al proceso de dirigir sus esfuerzos, motivarlos, ubicar las acciones y cambiar los esfuerzos para adecuarse a las obligaciones de la empresa. Si la dirección no toma estas acciones, las personas podrían volverse pasivas como también resistentes a las necesidades de la organización. Por lo tanto, las personas deben ser persuadidos, recompensados, castigados, controlados y sus actividades deben ser dirigidas. Dicha tarea está relacionada con las actividades de los jefes o trabajadores subordinados. Lo antes mencionado es la denominada teoría X. Además, el estímulo, la capacidad de crecimiento y de aceptar responsabilidades, la aptitud de guiar la conducta hacia los objetivos están todos en las personas, siendo la dirección los responsables de que las personas identifiquen y desarrollen dichas características por su propia mano. Por último, la tarea primordial de la gestión es organizar las situaciones empresariales y los procedimientos de operación para que las personas puedan alcanzar sus propios objetivos al dirigir su afán hacia los objetivos organizacionales. De esta manera se plantea la teoría Y. Todo ello es un proceso se resume en la elaboración de oportunidades, liberación de las capacidades, eliminación de impedimentos y la fomentación de la liberación y orientación.

Madero S. Rodriguez D. (2018). Considera que las teorías X y Y tienen un gran impacto en las decisiones directivas, normas de evolución y los oficios propios de la gestión del capital humano en cuestión a sus funciones, como el aumento salarial, asignaciones de beneficios y evaluación por desempeño en el desarrollo de la persona, el proceso de sucesión y la participación en programas de capacitación. Griffin R. Phillips J. & Gully S. (2017).

Creer que estudiar a una persona en su lugar de trabajo es un factor importante porque se puede influenciar la satisfacción laboral mediante la motivación, debido que un empleado satisfecho y motivado presenta mejores resultados, comportamientos y conductas favoreciendo a la institución, a diferencia de un trabajador que no lo está. Lawter L. Kopelman R. & Prottas D. (2015). Mencionan que los gerentes que poseen actitudes gerenciales de tipo Y tienen una visión más positiva sobre la naturaleza humana, entonces si la visión de un gerente es positiva y se basa en supuestos donde los empleados puedan disfrutar el trabajo además de realizar acciones contributivas, los empleados llegaron a cumplir los supuestos planteados. Es por ello que se dice que las actitudes X&Y del gerente, está relacionada positivamente o negativamente con el desempeño de los trabajadores.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación realizada se justifica metodológicamente, debido a que se enfoca en el sistema mixto de sintagma holístico, permitiendo tener una información cuantitativa y cualitativa de los problemas encontrados, permitiendo generar un diagnóstico para poder plantear una propuesta. Además, para poder analizar la información y lograr un estudio de la problemática con mayor amplitud se utilizarán encuestas y entrevistas.

#### **1.4.3 Práctica**

Se realiza la investigación debido a que dentro de las múltiples áreas que asisten a la atención de los pacientes por consulta externa, se identificaron algunos problemas en la atención al usuario y en los procedimientos que conlleva. Asimismo, la aplicación de estudio en la institución mejoraría el sistema de trabajo con un personal mayor capacitado y brindaría un enfoque más amplio sobre el perfil del que debería de tener la persona para poder ocupar un cargo.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El periodo en el que está proyectada la investigación es del 16 de marzo del 2020 hasta 31 de enero del 2021

### **1.5.2 Espacial**

La actual pandemia por la que estamos pasando que no me permitía tener contacto directo con las personas, solo manteniendo un distanciamiento social de dos metros con los encuestados.

### **1.5.3 Recursos**

El dinero también fue parte de una limitante, debido que el pasaje para estas fechas habían subieron y se mantienen en la actualidad, se tenía que invertir en accesorios obligatorios como guantes, cubre bocas, protector facial, alcohol, etc, para poder desplazarme por la ciudad e ir a la institución de salud mental donde trabajo; el tiempo también fue parte de las limitaciones debido que mientras realizaba la investigación ocupaba 8 horas diarias al trabajo más 2 horas y media de viaje en auto; la información requerida para realizar la investigación también fue una limitante debido a la poca comunicación que se puede extraer de las áreas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Alava M. Gomez K. (2016). Realizó una indagación sobre el talento humano y su influencia en el desempeño dentro de una institución pública de su localidad referente al periodo del 2014, la problemática surge debido en la institución pública en la ciudad de Guayaquil se encontró un decaimiento en el rendimiento de los empleados siendo objetivo de estudio el analizar la influencia que tiene la administración del talento humano en el rendimiento de los empleados. Se utilizó como herramienta la encuesta, la población de 140 personas la muestra de estudio, considerando que el total de personas encuestadas fueron 241 que contemplan diferentes áreas de la institución. Se concluye que en la investigación realizada demostró que el clima organizacional, valoración del rendimiento y evaluación de conocimientos repercuten en el desempeño laboral siendo los causantes la deficiencia en el proceso de selección del personal y en el proceso de capacitación. Sin embargo, en el estudio comparativo obtenido por las encuestas sobre el clima organizacional demuestra que existe inconformidad por parte de los servidores en cuanto al talento humano, influyendo directamente en el desempeño de los trabajadores.

Pinchao S. (2015). Realizó una investigación sobre el estudio sobre el impacto en la productividad en los trabajadores. El objetivo de estudio es determinar qué grado de influencia tienen las capacitaciones en la productividad de los trabajadores, para ello se utilizaron encuestas como una herramienta para poder cuantificar los resultados, es así que se encuestaron a los gerentes de la empresa y dio como resultado que el 67% consideran que los procesos de capacitación benefician en el rendimiento del personal, mientras que un 11% consideran que siempre benefician al crecimiento del rendimiento de los empleados. Es por ello que las capacitaciones se deben de brindar de manera práctica y dinámica para que sea mucho más fácil de entender y tener un mayor aprendizaje con la finalidad de que los trabajadores tengan mayor preparación, tengan una mejor percepción de los problemas y a su vez mejore su productividad.

Sandoval B. Morales D. Gutiérrez B. (2017). Sobre el entrenamiento y su impacto en el rendimiento en empresas de Chile durante el periodo del 2015. El objetivo fue determinar el impacto del entrenamiento en el rendimiento de los empleados y para ello se

utilizó el instrumento la cuarta encuesta longitud a empresas (ELE4) entre otras, teniendo como muestra 8,084 empresas, siendo la productividad, capacitación entre otras. Teniendo como resultado que existe similitud en el rendimiento de las organizaciones que llevaron a cabo capacitaciones de las que no las emplean. Se concluye en la investigación que la capacitación no cuenta con un efecto significativo sobre la productividad lo que genera un desacuerdo en la investigación debido que se deseaba que la capacitación diera como resultado un efecto positivo en el rendimiento de los empleados.

Zans A. (2017). Realizó una investigación sobre el clima empresarial, con la finalidad de identificar el desenvolvimiento de los empleados como también la relación que existe entre sus dos variables. El objetivo es analizar las variables para poder ejercer un plan de acción correctiva empleando la gestión y control de tareas, generando así una hoja de ruta que tal manera que ayude a organizar, orientar e implementar tareas necesarias para el acatamiento de los objetivos y metas trazadas en la organización. Se concluye que la investigación el desempeño laboral es relativamente bajo a pesar que las tareas asignadas se ejecutan en el tiempo establecido y se toman las decisiones de manera autónoma por cada integrante, esto se debe a la falta de un proyecto de trabajo, además los empleados de la administración creen que la optimización del clima laboral incurre de forma beneficiosa en el rendimiento de los empleados y en las relaciones interpersonales lo que les hace sentir reconocidos en el trabajo y recomiendan que se debe practicar de manera consecutiva.

Rojas F. (2018). Realizó su tesis sobre el entrenamiento y el rendimiento laboral, el estudio se llevó a cabo en la organización Tenería San Miguel, en la cual fueron partícipes los trabajadores del área de operaciones, el objetivo del estudio fue disponer si existe relación entre las variables propuestas en la investigación. Para ello se tomó como población 36 colaboradores a los que se les tomó una encuesta con el objetivo de poder determinar las necesidades de capacitación en las labores que desempeñan y así poder determinar si el desempeño de la persona mejoraría. Se concluyó que hay similitud significativa entre capacitación y desempeño laboral por tal motivo se recomienda impulsar el desarrollo de los trabajadores por medio de tácticas de preparación para elevar el desempeño. Concluyó que el desempeño laboral si mejora con las capacitaciones ya que desarrollan técnicas y habilidades que mejoran el rendimiento de sus actividades.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Yllesca (2018). Realizó la tesis sobre capacitación laboral y desarrollo de competencias en una institución de salud pública 2017, estudió las capacidades, talento operativo y crecimiento de conocimiento en el personal de salud técnico. La finalidad del estudio fue precisar qué conexión tiene la capacitación laboral y el desarrollo de competencia en el personal de enfermería; la investigación se realizó mediante un estudio considerando la identificación de las variables competencia y desempeño laboral. Se obtuvo como resultado la relación representativa entre el desarrollo de competencias y capacitación en el personal de salud técnico. Se concluyó que el personal de enfermería debería enfocarse múltiples tácticas de comprensión de la perspectiva por competencias, debido que el desempeño se ve reflejado en la gestión por resultados.

Ore A. (2017). Realizó el estudio sobre la gestión y desempeño en un hospital público en lima. El objetivo de su estudio fue precisar si existe conexión en las variables de administración de calidad y rendimiento organizacional. La investigación está enfocada a la orientación de recursos humanos, así como también a la gestión de procesos, se obtuvo como resultado que, desde las perspectivas de los médicos y ejecutivos, las dimensiones de rendimiento organizacional son proporcionalmente similares a mala regular y buena. Se concluyó que los resultados expuestos explicarían la baja competencia para el cargo de los médicos y directivos sobre sus gestores.

Surco R. (2017). Realizó la tesis sobre la capacitación de personal y el desempeño laboral en una institución de salud privada en Puno. El estudio surge por el interés de demostrar el nivel de capacitación analizando las causas que influyen en el rendimiento laboral para luego poder brindar algunas direcciones que se pueden utilizar en las formaciones para luego contribuyan en el mejoramiento del desarrollo laboral de los trabajadores. Se obtuvo como resultado que las capacitaciones mediante el modelo de capacitación donde se evalúa el diagnóstico, las decisiones mediante las estrategias, los instrumentos, control, retroalimentación, entre otros pueden determinar el nivel de aprendizaje y el desarrollo en el desenvolvimiento laboral de cada trabajador. En conclusión, la capacitación tiene una relación importante con el rendimiento de los trabajadores teniendo en cuenta que se utilizaron factores como el ambiente, el capacitador y las herramientas utilizadas.

Arbelez G. & Mendoza P. (2017). Realizaron una investigación sobre la conexión entre gerencia y satisfacción de los pacientes en las instituciones de salud públicas en un distrito de Ecuador, el propósito del estudio es si existe relación entre la gestión del director y la complacencia de los pacientes externos en las instituciones de salud. El estudio se realizó mediante un muestreo aleatorio simple, mediante herramientas de cálculos estadísticos, los instrumentos que se escogieron fueron el SEVQUAL para usuarios externo y para los directores el EVAL 01 MRL, dando como resultado que 70.7% a 100% fue la gestión del director como satisfactoria, regular 60.6% a 70.6% e insuficiente de 0% a 60.5%. Por otro lado, la evaluación que se realizó al usuario en efecto se manifestó como insatisfecho por el servicio de consultorio externo y mala atención en todas las instituciones de salud públicas, dichos resultados se presentaron de la siguiente manera; ocho instituciones de salud en un distrito de Ecuador, descontento moderado entre -21 y 40, institución de salud de Yaruquí, insatisfacción leve con -19. Dado los indicadores se obtuvo como resultado que la mala gestión de los directores influenciaba directamente en la mala calidad de atención hacia los usuarios. Se concluyó que existe una relación significativa con la gestión inadecuada e insatisfacción del usuario.

Nuñuvero M. (2019). Realizó la tesis sobre el nivel de capacitación y el rendimiento laboral sobre el departamento de contrataciones en una entidad pública de La Libertad del año 2017, dicho estudio toma interés debido a la cuestión si existe relación entre la capacitación y rendimiento laboral en los trabajadores del departamento de contrataciones de la entidad pública. Para realizar la investigación se tomó como fuente de medición la recolección de información sobre el grado de rendimiento y sobre el desempeño laboral. Con respecto a la capacitación se realizó un cuestionario en base a la técnica de Daniel Goleman (1998), adaptado por Hendrie Weisinger (2001), el cual consta con 45 ítems y se mide por la escala de respuesta de tipo Likert. Para el desempeño laboral se aplicó un cuestionario en base a la técnica escala gráficas de Edgar Argeta (2013) y se mide sobre la escala de respuesta de tipo Likert. Como resultado de la investigación se demuestra que existe un nivel alto de correlación sobre el grado de rendimiento y la variable desempeño laboral. En conclusión, el nivel de capacitación es fundamental para tener un buen desempeño laboral, además todos los sujetos de investigación tienen un nivel distinto de capacitación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

Becker (1964) las personas no solo gastan en satisfacer sus necesidades si no también en el rendimiento futuro, es por ello que las personas invierten en su educación. También señala que las empresas pueden capacitar de dos maneras a sus trabajadores, general y específica, siendo la general un tipo de capacitación donde los empleados, financiados por la empresa, realizan estudios con la finalidad que el trabajador traspase todos sus conocimientos adquiridos a la empresa y así la empresa beneficiarse de ello. Se considera también perjudicial para la empresa si el trabajador una vez culminado el estudio decide desertar de la empresa. Por otro lado, la específica está relacionada a la capacitación como inducción, ya sea a una labor específica, o también en el programa o software con el que se realizarán dichas labores. Siendo esta última la más utilizada por las empresas y entidades del estado debido al bajo costo que representa y a los beneficios que puede llegar a proporcionar.

Fermoso (1997) la teoría del capital humano está relacionada con la economía de la educación siendo el objetivo principal la investigación de costos, planificación, crecimiento, financiamiento, empleo, entre otros factores. Además, este tipo de inversión es a futuro debido a que mientras más años de escolaridad tengas, las probabilidades de obtener un empleo con mayor remuneración también aumentan. Tener a un profesional capacitado ocupando un puesto de cargo superior o gerencial, brinda una mayor seguridad en el cumplimiento de las metas para cualquier área de trabajo dentro de la institución es por ello que la teoría del capital humano no solo se debe ver en cuestión de crecimiento personal y profesional si no también como una ventaja u oportunidad para las instituciones con el fin de poder seguir mejorando y creciendo. Siendo que dicho profesional preparado será un soporte vital para poder seguir en el cumplimiento de las metas del área, brindando sus conocimientos y experiencia con cada decisión tomada.

Schultz (1972) define como capital humano aquellas personas que aporta elementos propios, como la habilidad, conocimientos y atribuciones que afectan la aptitud particular para ejecutar el trabajo productivo. En tal sentido los trabajadores que desarrollen sus habilidades y conocimientos adquiridos se convierten en herramientas eficientes y esenciales para el proceso productivo laboral. Es por ello que las capacitaciones son una herramienta primordial para el desarrollo de las áreas de trabajo y mantener preparado a los trabajadores mejorando su desempeño laboral, además de ser un empuje para poder aprender y seguir

mejorando según las funciones que se deban asignar a los trabajadores, así mismo, ello conlleva a tener un lineamiento de trabajo estable permitiendo alcanzar los objetivos trazados, aumentando la producción y la eficiencia de los mismos.

### **2.2.2 Marco conceptual**

#### **Desempeño laboral**

Chiavenato (2009, p. 4). El desempeño laboral es la ejecución adecuada del talento humano, aplicado a un conjunto de personas dentro de una organización, siendo un recurso primordial para cumplir los objetivos predominantes de la misma, debido a ello es posible la gestión del talento humano como un área en la actualidad.

#### **Productividad**

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Para ellos es la relación entre producto e insumo considerando la calidad de la misma, además, se consideran los bienes y servicios producidos como también el número de recursos aplicados. Aseguran que la productividad sirve para poder medir el rendimiento de las áreas de trabajo, empleados, máquinas y equipos.

#### **Habilidad**

Cumings L. y Schwab D (1985). Consideran que las habilidades son las destrezas necesarias para poder desempeñar una tarea específica como también en grupo. Consideran también los factores individuales como lo son el juicio numérico, verbal y propiedades de la personalidad.

#### **Responsabilidad**

Cazau P. (2002). Considera que la responsabilidad es responder a los actos cometidos lo que incluye, actos propios o ajenos, entender las consecuencias de las mismas. como también considera la responsabilidad de culpabilidad que hace énfasis sobre el castigo que vaya a recibir la persona o de la culpabilidad de algo que no hizo.

#### **Compromiso**

Lopez C. (1999). Considera que el compromiso se encuentra asociado con el agradecimiento y la obligación moral permitiendo que los trabajadores puedan cumplir sus actividades sin resentimiento o inconformidad.

### **Trabajo en equipo**

Gilmore C. & Moraes C. (2002). Consideras que el trabajo en equipo aumenta la eficacia y productividad de una institución, por tal motivo, se le está dando una mayor importancia relevante en todos los sectores de las diferentes industrias. Así mismo menciona que sin un equipo se encuentre muy identificado se podrá llegar a los objetivos de manera más eficiente.

### **Seguimiento**

Henderson k. (2002). Considera que el seguimiento es el control interno de las actividades de los trabajadores mediante las auditorías, con la finalidad de que cumplan con las políticas establecidas por las mismas.

### **Mala atención**

Morales V, Hernández A. (2004). consideran que las malas atenciones han ido cambiando a raíz de los estudios y punto de vista de las investigaciones que se realizan a través de la satisfacción del consumidor.

### **Cumplimiento de metas**

Locke E. (1986). consideraba que para el cumplimiento de metas el desempeño de trabajadores debía ser mayor al existir una meta establecida a diferencia de cuando no se presente una, siendo el propósito para el desempeño en el futuro. Es decir, sin metas establecidas el desempeño de los trabajadores no aumentará con el paso del tiempo.

### **Preparación**

Dewey J. (1999). Se considera que la preparación en la vida futura es importante y se debe de tener en cuenta los estudios, gustos e intereses propios de la persona. Es decir, una persona preparada a futuro demostrará los beneficios de lo aprendido mejorando la capacidad de trabajo dentro de la institución.

## **Satisfacción**

Stonner J. Freeman E. (1994). Consideraban que la satisfacción laboral tiene relación con los elementos externos del trabajo y el deterioro de los mismo como las bajas remuneraciones que podrían causar insatisfacción, caso contrario del mejoramiento del sueldo lo que podría eliminar la insatisfacción laboral. En tal sentido la relación que existe entre ambas se puede ver como una posible vacuna que evite que un trabajador se enferme, pero no mejorar su estado de salud

## **Asistencia**

Ortiz P. (2004). Se considera que la asistencia es el valor natural en consecuencia de la evolución del ser humano y desarrollo social, con el tiempo se ha ido considerando como una virtud. Un ejemplo de ello vendría ser la puntualidad de los trabajadores, el asistir puntualmente a la hora de trabajo podría significar un alto grado de responsabilidad y productividad.

## **Identificación**

Cermeño D. 2014. cita a robbins en unas líneas, indicando que el trabajador en la institución se caracteriza por el cumplimiento de las metas y el ideal de persistir en una relación laboral con la misma, generando un comportamiento que compromete al trabajador con la organización donde este último califica al trabajador según su desempeño. Ello podría generar una reacción positiva en el trabajador ocasionando que se sienta orgulloso de su labor dentro de la organización, conllevando que pueda disfrutar del momento con sus propios compañeros que a su vez confían en él.

## **Relaciones interpersonales**

Werner A. Rouslin W. (1996). Ellos citan los trabajos de Hildegard el cual menciona que en la teoría existe una relación entre la persona con necesidades de apoyo y otra persona preparada profesionalmente para participar en su tratamiento de rehabilitación.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El procedimiento inductivo es una herramienta que se basa en la prestación para priorizar culminaciones comunes y hechos recopilatorios por medio la contemplación directa; lo cual nos permite analizar situaciones y dar una opinión sobre lo que está ocurriendo. El método deductivo se da cuando el hombre equipara todas sus ideas para obtener un concepto de veracidad. (Dávila 2006).

El método hipotético deductivo es la contemplación de los casos preciosos que conllevan a la formulación de la hipótesis para finalizar con las implicaciones de forma deductiva, siendo la hipótesis el punto de partida para las nuevas deducciones. Además, la hipótesis puede partir de cómo conclusión de principios, normas o incitada por la información empírica, y si llegase a ver relajación con los hechos se verifica la realidad de la hipótesis de inicio. (Rodriguez A. Perez A. 2017).

### **3.2 Enfoque**

La Investigación mixta es un enfoque nuevo que combina los métodos cuantitativos y cualitativos de un mismo estudio, no solo es reemplazar a las investigaciones mencionadas si no usa a ambos tipos de investigación para luego potenciar las debilidades. (Hernández-Sampieri R. 2014)

### **3.3 Tipo de investigación**

El método proyectivo se puede aplicar a toda investigación que incluya, diseños o creaciones dirigidas a cubrir una necesidad, basadas en registros históricos. (Palella y Martins 2010).

### **3.4 Diseño de la investigación**

La investigación no experimental es aquella que se ejecuta sin emplear apostas las variables, con la finalidad de poder observar los fenómenos que suceden en su entorno natural para después ser analizados. (Kerlinger 1979).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

La población es el grupo selecto para reunir datos específicos además posee características generales que brindan datos para poder desarrollar la investigación. (Hurtado 2000).

La muestra es un pequeño pedazo del total de la población a la cual se le va aplicar un instrumento estadístico para poder obtener datos específicos (Lepkowski 2008).

El muestreo estudia la relación de una variable en la población objetivo y la distribución de la misma en la muestra de estudio. (Ozten T. Mantenora C. 2017).

La unidad de análisis son los empleados del departamento de consulta externa adultos de la institución.

### 3.6 Variables y dimensiones /categorías y subcategorías

Tabla 1. Matriz de categorización/operacionalización

<b>Categoría/variable</b>	<b>Subcategorías/dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>C1 (problema): Desempeño laboral</b>	Productividad	Cumplimiento de metas
	Calidad del trabajo	Preparación y planificación
	Habilidad	Satisfacción
	Responsabilidad	Asistencia y oportunidad
	Compromiso	Identificación
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales
	E.1 Seguimiento	
	E.2 Mala atención	

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta permite tener los resultados de la información de manera rápida sobre el público objetivo. (Ander 1987).

La entrevista es un método que se utiliza para la recopilación de datos en una investigación, donde se formulan preguntas y respuestas para poder adquirir la información que se requiere (Ander 1987).

#### **3.7.2. Descripción**

Es una técnica de evaluación que permite englobar aspectos cuantitativos y cualitativos en formato de preguntas debidamente preparadas sobre los hechos a investigar además es rápida y económica de realizar. (García 2003).

La guía de entrevista es una lista de cuestionarios que debe seguir el entrevistado para poder cubrir las áreas generales de la investigación con cada informante de tal manera que se debe prever cómo y cuándo formular las preguntas. Siendo una herramienta que permite realizar el trabajo de manera reflexiva sobre los temas a investigar (León 2006).

#### **3.7.3. Validación**

El juicio de expertos es una manera de validar para comprobar la veracidad de la investigación, son reconocidos por otros expertos que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones de un tema en particular además la validación se presenta como la conceptualización del contenido y caracterización del juicio de los expertos. (Escobar J. Cuervo A. 2008).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

El alfa de Cronbach es un indicador que toma valores de 0 a 1, cuando más se aproxime a 1 mayor es la fiabilidad del instrumento, por lo tanto, si el resultado es negativo será considerado como alto grado de inconsistencia. Es por ello que la fórmula es el recurso numérico más utilizado para medir las consistencias a estudiar. Soler S. Soler L. (2012).

Tabla 2. Alfa de Cronbach

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0.854	80

Fuente: Elaboración propia.

Estos son los datos utilizados para medir la confiabilidad del instrumento, al dar como resultado 0.854% se determinó que el instrumento cualitativo puede ser aplicado en la investigación.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Como primer paso, los jueces realizarán la validación del cuestionario, en el segundo paso, se realizará la prueba piloto, en el tercer paso, se realizará la aplicación de las encuestas, en el cuarto paso, se aplicará en el programa Excel la tabulación de los datos para que el proceso sea más sencillo, en el quinto paso, Se utilizará el software SPSS para poder procesar los datos, sexto paso, se estimará la guía de entrevista, en el séptimo paso, se ejecutará las video entrevistas, en el octavo paso Se aplica el Atlas.ti transcribiendo las respuestas en Word. Al culminar la recopilación de todos se procederá a realizar la tabulación en el programa Excel, después se utilizará el software SPSS para los análisis estadísticos, lo que permitirá la elaboración de tablas y gráficos con los datos obtenidos. Además, se utiliza para el Atlas ti para la creación de códigos, grupos y redes.

### **3.9 Aspectos éticos**

**APA 7 en inglés:** Respetar los derechos de auditoría de los libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis y otros documentos que fueron consultados y empleados en la presente investigación.

**Muestra:** no exponer los resultados de las personas encuestadas.

**Data:** Muestra los resultados de manera genuina sin alterar los resultados.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Descripción de resultados cuantitativos

#### Medidas de frecuencia

Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría productividad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1- ¿Al momento de realizar sus funciones, suele llegar a cumplir los objetivos trazados por plan de trabajo de su área donde labora?	4	5.00%	3	3.75%	6	7.50%	2	27.50	4	56.25
							2	%	5	%
2- ¿El área donde labora cuenta con un Manual de operaciones y funciones donde indiquen las funciones que debe desempeñar?	1	15.00	1	12.50	1	18.75	2	27.50	2	26.25
	2	%	0	%	5	%	2	%	1	%
3- ¿El área donde labora le facilita la información sobre el manual de operaciones y funciones?	1	16.25	1	13.75	1	20.00	2	27.50	1	22.50
	3	%	1	%	6	%	2	%	8	%
4- ¿Si es supervisado al momento de trabajar, podría realizar sus actividades adecuadamente?	4	5.00%	4	5.00%	8	10.00	3	38.75	3	41.25
						%	1	%	3	%
5- ¿Al momento en el que se le asignan actividades, suelen ser acorde a sus funciones o complicadas de realizar?	0	0.00%	8	10.00	2	33.75	2	28.75	2	27.50
				%	7	%	3	%	2	%

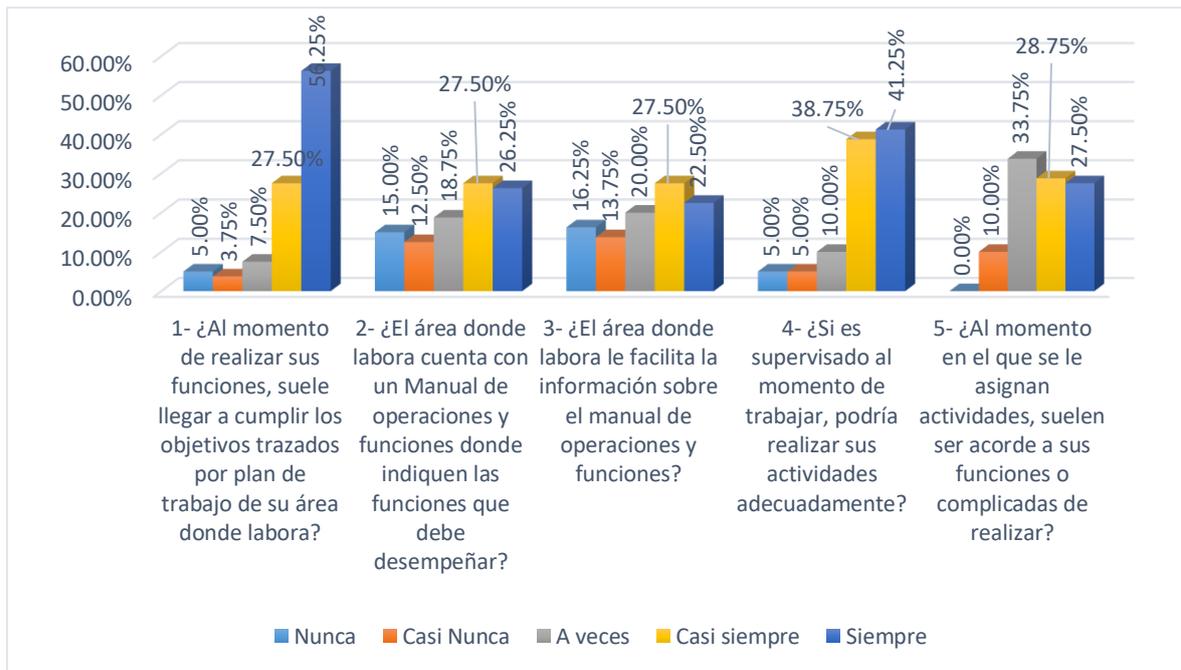


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría productividad de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.

### Interpretación:

En la pregunta uno, un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden.

En la pregunta dos, un 27.50% indicó que siempre cuentan con un MOF, otro 26.25% indicó que casi siempre, otro 18.76% indicó que a veces, otro 15.00% indicó que nunca y un 12.50% indicó que casi nunca cuenta con un MOF, donde indiquen las funciones que deben desempeñar. En este punto el problema se presenta en ciertas áreas, debido que al no presentar un MOF el trabajador no tiene de donde apoyarse para poder cumplir su trabajo eficientemente.

En la pregunta tres, un 27.50% indicó que casi siempre su área donde labora le facilita la información de su MOF, otro 22.50% indica que siempre, un 20.00% indican que casi siempre, mientras que 16.25% indicó que nunca y otro 13.75% indicó que casi nunca le facilitan la información del MOF de su área donde labora. En este punto el problema se sigue presentando, debido que, si un área no cuenta con un MOF y el trabajador quiere desempeñarse mejor, no tendrá un respaldo adecuado para poder informarse.

Pregunta cuatro, un 41.25% de los encuestados indicaron que sí podrían realizar sus actividades adecuadamente mientras son supervisados, otro 38.75% indicaron que casi siempre, otro 10% indicó que a veces, mientras que un 5% indicó que casi nunca y otro 5% indicó que nunca podría realizar sus actividades adecuadamente mientras son supervisados. En este caso podemos apreciar que los trabajadores puedan seguir desempeñando sus actividades adecuadamente, aun así, estén siendo supervisados.

En la pregunta cinco, un 27.50% indicó que siempre suelen dejarle actividades de acuerdo a sus funciones o complicadas de realizar, otro 28.75% indicó que casi siempre, mientras que un 33.75% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca. Se puede apreciar que una parte significativa de los encuestados a veces se les asignan actividades que estén acorde a sus funciones lo que podría desencadenar algún problema apostando si no recibe una capacitación o inducción adecuada.

Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría calidad del trabajo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6- ¿Los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar?	1	1.25%	6	7.50%	1	23.75	2	27.50	3	40.00
	9	%	3	%	2	%	2	%	2	%
7- ¿Recibe capacitaciones por parte de su área de trabajo o institución para poder mejorar en las actividades que desempeña?	1	23.75	1	16.25	2	27.50	1	20.00	1	12.50
	9	%	3	%	2	%	6	%	0	%
8- ¿Se le realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones?	1	23.75	1	13.75	1	22.50	1	22.50	1	17.50
	9	%	1	%	8	%	8	%	4	%
9- ¿Tiene conocimiento sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios?	0	0.00%	8	10.00	2	31.25	2	28.75	2	30.00
				%	5	%	3	%	4	%
10- ¿considera que recibe una capacitación adecuada según sus funciones laborales?	1	18.75	1	18.75	2	25.00	1	22.50	1	15.00
	5	%	5	%	0	%	8	%	2	%

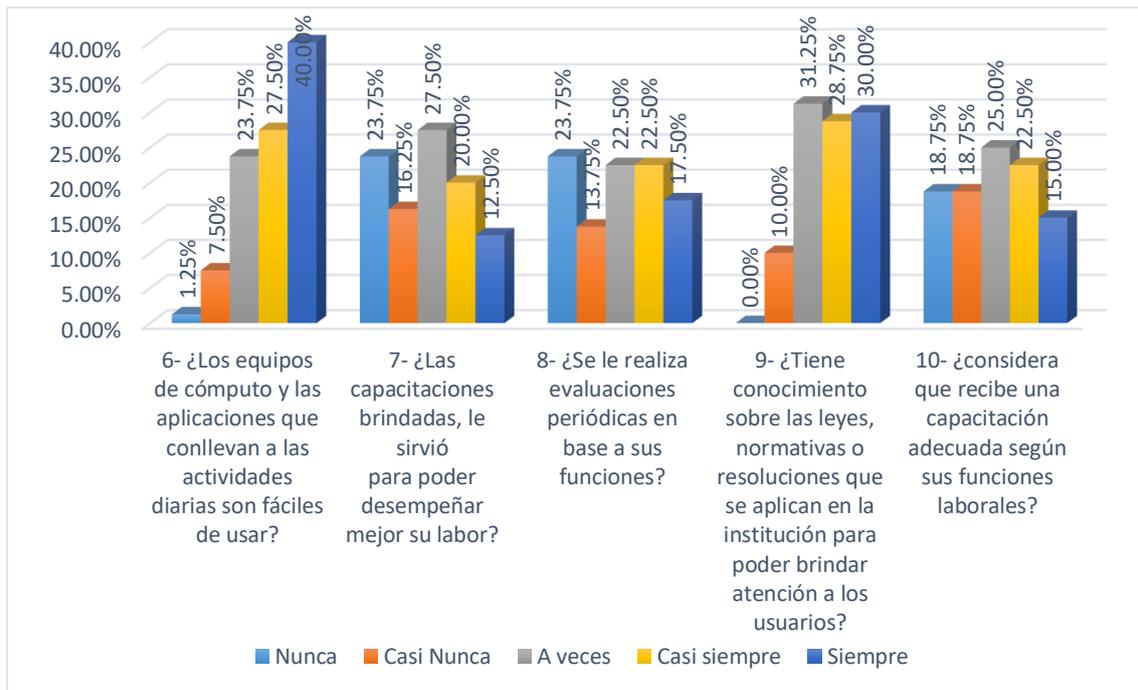


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría calidad del trabajo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021.

### Interpretación:

En la pregunta seis, un 40% indicó que los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que un 23.75% indicó que casi siempre, otro 7.5% indicó que casi nunca y un 1.25% indicó que los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias nunca son fáciles de usar. En esta pregunta se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores encuestados están familiarizados con los equipos de cómputo y sus programas, pero hay otra parte significativa del personal que se tiene que tomar en cuenta, los que marcaron a veces nunca y casi nunca, para futuros reforzamiento, inducciones o capacitaciones.

En la pregunta siete, un 12.50% indicó que siempre las capacitaciones brindadas les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, otro 20% indicó que casi siempre, mientras que un 27.50% indicó que a veces, otro 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca les sirvió para poder desempeñar mejor su labor. En este punto se puede apreciar que hay más trabajadores que marcaron nunca y casi nunca esto se debe a que los trabajadores durante el año no recibieron ninguna capacitación para poder mejorar en las actividades en las que desempeñan.

En la pregunta ocho, un 17.50% indicó que siempre se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 22.50% también indicó que a veces, mientras que un 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones. En este punto podemos apreciar que existe una gran cantidad de trabajadores que no se ha estado evaluando lo cual podría perjudicar en su desempeño laboral.

En la pregunta nueve, un 30% indicó que siempre tienen conocimientos sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios, otro 28.75% indicó que casi siempre, otro 31.25% indicó que a veces, otro 10% indicó que casi nunca. En este caso se puede apreciar que los trabajadores de la institución tienen conocimiento de las leyes, normativas o resoluciones lo que es importante para poder desempeñar un buen trabajo y no perjudicar a los usuarios.

En la pregunta diez, un 15% de los encuestados indicó que siempre consideran que reciben una capacitación adecuada según sus funciones laborales, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 25% indicó que a veces, mientras que un 18.75% indicó que casi nunca y otro 18.75% indicó que nunca reciben una capacitación adecuada según sus funciones laborales. En este punto se puede apreciar que de la cantidad total de los encuestados una parte muy significativa respondió que nunca y casi nunca recibieron una capacitación adecuada de acuerdo a sus funciones laborales, lo que significa que dentro de la institución se encuentran trabajadores que no están preparados para poder desempeñar bien sus labores.

Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría habilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11- ¿Al momento de desempeñar sus labores, las realiza sin errores?	0	0.00%	5	6.25%	2	27.50%	4	56.25%	8	10.00%
12- ¿Si tiene duda de alguna función, suele preguntar más de 3 veces?	6	7.50%	1	22.50%	2	32.50%	1	22.50%	1	15.00%
13- ¿Conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones?	0	0.00%	2	2.50%	8	10.00%	2	36.25%	4	51.25%
14- ¿Logra comprender rápidamente los nuevos conocimientos brindados?	0	0.00%	2	2.50%	2	2.50%	3	48.75%	3	46.25%
15- ¿Podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo?	0	0.00%	8	10.00%	1	15.00%	3	40.00%	2	35.00%

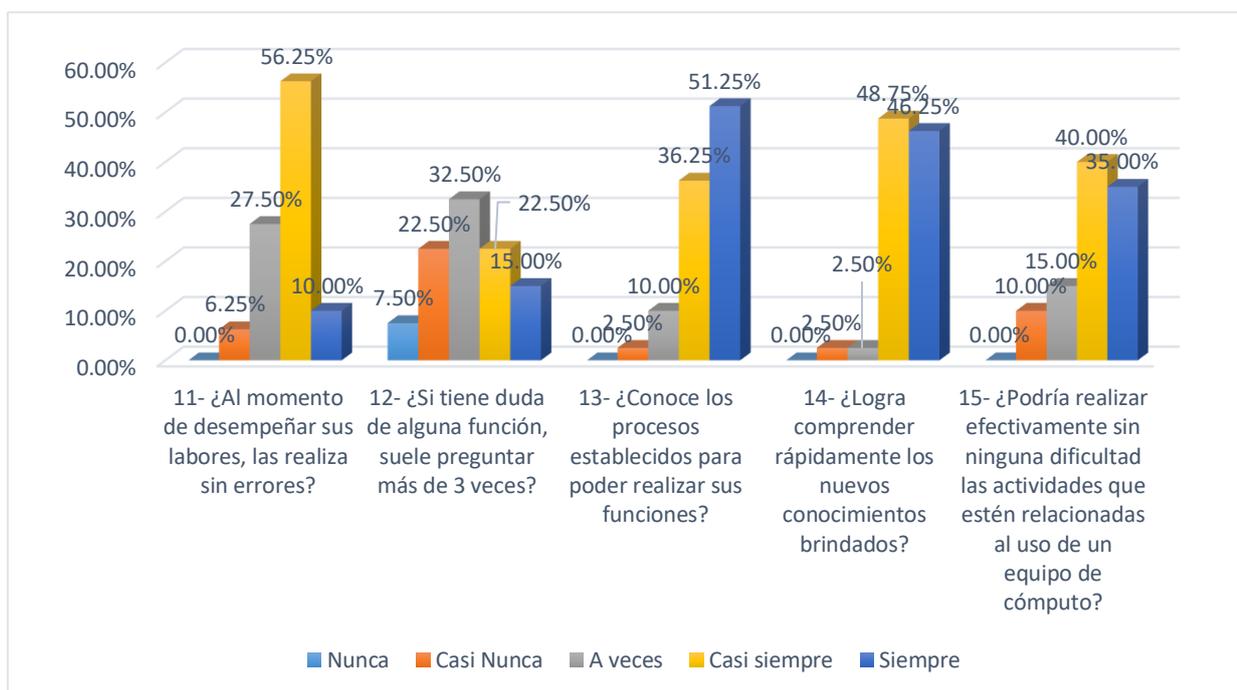


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría habilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.

### **Interpretación:**

En la pregunta once, un 10% de los encuestados aseguró que al momento de desempeñar sus actividades siempre las realizan sin errores, otro 56.25% indicó que casi siempre, otro 27.50% indicó que a veces, mientras que un 6.25% indicó que casi nunca las realizan sin errores. En este punto podemos apreciar que los trabajadores suelen trabajar sin cometer errores, esto se debe a la gran experiencia que tiene al realizar sus funciones donde más se sienten a gusto, mientras que otra parte suele cometerlos de vez en cuando y esto podría deberse a las asignaciones de otras funciones y por la falta de un MOF.

Pregunta doce, un 15% de los encuestados indica que, si tiene alguna duda, suelen preguntar más de 3 veces, otro 22.50% indica que casi siempre, otro 32.50% indicó que a veces, mientras que un 22.50% casi nunca y otro 7.50% nunca suelen preguntar más de 3 veces. En este punto se puede apreciar que hay un porcentaje significativo de aquellos trabajadores que preguntan más de 3 veces, lo que podría significar que la información que se le está brindado es poco clara.

Pregunta trece, un 51.25% de los encuestados indica que conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones, otro 36.25% casi siempre, otro 10% indica que a veces mientras que un 2.50% indica que casi nunca. En este punto se puede apreciar que gran cantidad de los entrevistados indican que conocen los procedimientos establecidos, esto se podría a que los trabajadores son eficientes al momento de desempeñar sus funciones como también a que captan rápido la información que se les brinda.

Pregunta catorce, un 46.25% de los encuestados indicaron que siempre comprenden rápidamente los nuevos conocimientos que se les brinda, otro 48.75% indicó que casi siempre, como también un 2.5% indicó que a veces y otro 2.5% indicó que casi nunca. En este caso se puede apreciar que la gran mayoría de los trabajadores comprenden rápidamente los nuevos conocimientos brindados.

Pregunta quince, un 35% indico que siempre podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo, otro 40% indica que casi siempre, otro 15% indica que a veces, y un 10% indica que casi nunca podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo. En este caso se puede apreciar que la mayoría del personal podría realizar cualquier tipo de actividad que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo como lo son los programas office, o también el uso del aplicativo SIHE (Sistema hospitalario especializado) para las atenciones del usuario.

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría responsabilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16- ¿Asiste puntualmente a su lugar de trabajo?	0	0.00%	6	7.50%	1	17.50	2	27.50	3	47.50
					4	%	2	%	8	%
17- ¿Los trabajos se terminan puntualmente?	2	27.50	1	16.25	2	28.75	1	22.50	4	5.00%
	2	%	3	%	3	%	8	%		
18- ¿A la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda?	2	2.50%	4	5.00%	5	6.25%	2	26.25	4	60.00
							1	%	8	%
19- ¿Cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento?	0	0.00%	2	2.50%	8	10.00	2	36.25	4	51.25
						%	9	%	1	%
20- ¿Considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada?	1	15.00	4	5.00%	3	37.50	1	20.00	1	22.50
	2	%			0	%	6	%	8	%

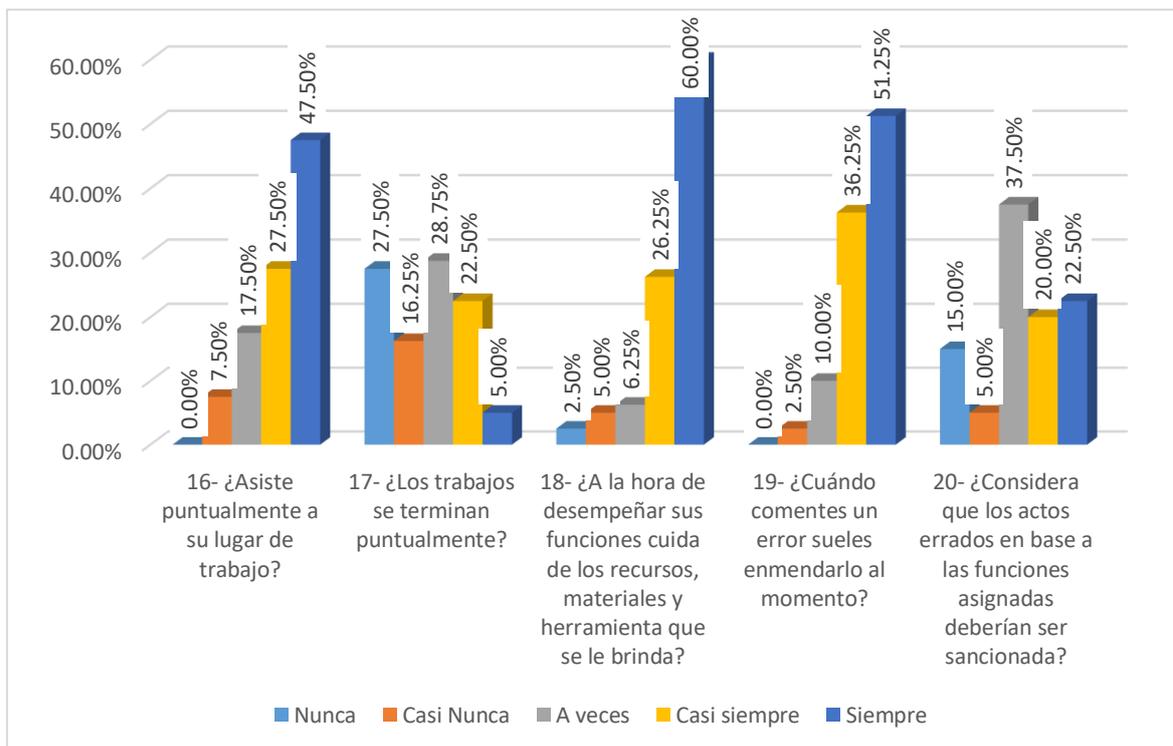


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría responsabilidad de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.

### Interpretación:

Pregunta dieciséis, un 47.50% indicó que siempre asiste puntualmente a su lugar de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 17.50% indicó que a veces, como también un 7.50% indicó que casi nunca. Lo que indica que la mayoría de los encuestados suelen llegar temprano a su centro de trabajo, lo cual indica que son responsables con su institución.

Pregunta diecisiete, un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indicó que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas.

Pregunta dieciocho, un 60% de los entrevistados indicó que siempre a la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda, otro 26.25% indica que casi siempre, otro 6.25% indica que a veces mientras que otro 5% indico que casi nunca y un 2.5% indicó que nunca a la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda. Esta pregunta indica que los trabajadores de la institución cuidan responsablemente las herramientas que se les brinda para poder desempeñar efectivamente su labor.

Pregunta diecinueve, un 51.25% de los encuestados indicó que siempre cuándo comentas un error sueles enmendarlo al momento, otro 36.25% indicó que casi siempre, mientras que un 10% indicó que a veces y un 2.50% indicó que casi nunca cuándo comentas un error sueles enmendarlo al momento. Esta pregunta muestra que más de la mitad de los trabajadores son totalmente responsables con los errores que comente, haciendo más efectivo su trabajo, mientras que una pequeña parte de ellos no trata de enmendar el error.

Pregunta veinte, un 22.50% de los encuestados indicó que siempre considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada, otro 20% indicó que casi siempre, otro 37.50% indicó que a veces, mientras que otro 5% indico que casi nunca y un 15% indicó que nunca. Esta pregunta muestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con que los trabajadores deberían ser sancionados cuando cometen un error, esto se debe a que en muchas ocasiones dichos errores perjudican las atenciones de los usuarios.

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría trabajo en equipo de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21- ¿Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos?	2	2.50%	1 0	12.50 %	1 5	18.75 %	1 8	22.50 %	3 5	43.75 %
22- ¿Suele existir solidaridad en el área de trabajo?	2	2.50%	6	7.50%	1 9	23.75 %	2 2	27.50 %	3 1	38.75 %
23- ¿considera que sus compañeros realizan sus funciones adecuadamente?	4	5.00%	4	5.00%	1 3	16.25 %	3 7	46.25 %	2 2	27.50 %
24- ¿El manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución?	5	6.25%	8	10.00 %	1 9	23.75 %	3 2	40.00 %	1 6	20.00 %
25- ¿Considera que la institución debería de implementar un programa de motivación dirigidas al trabajo en equipo?	2	2.50%	0	0.00%	2	2.50%	2 6	32.50 %	5 0	62.50 %

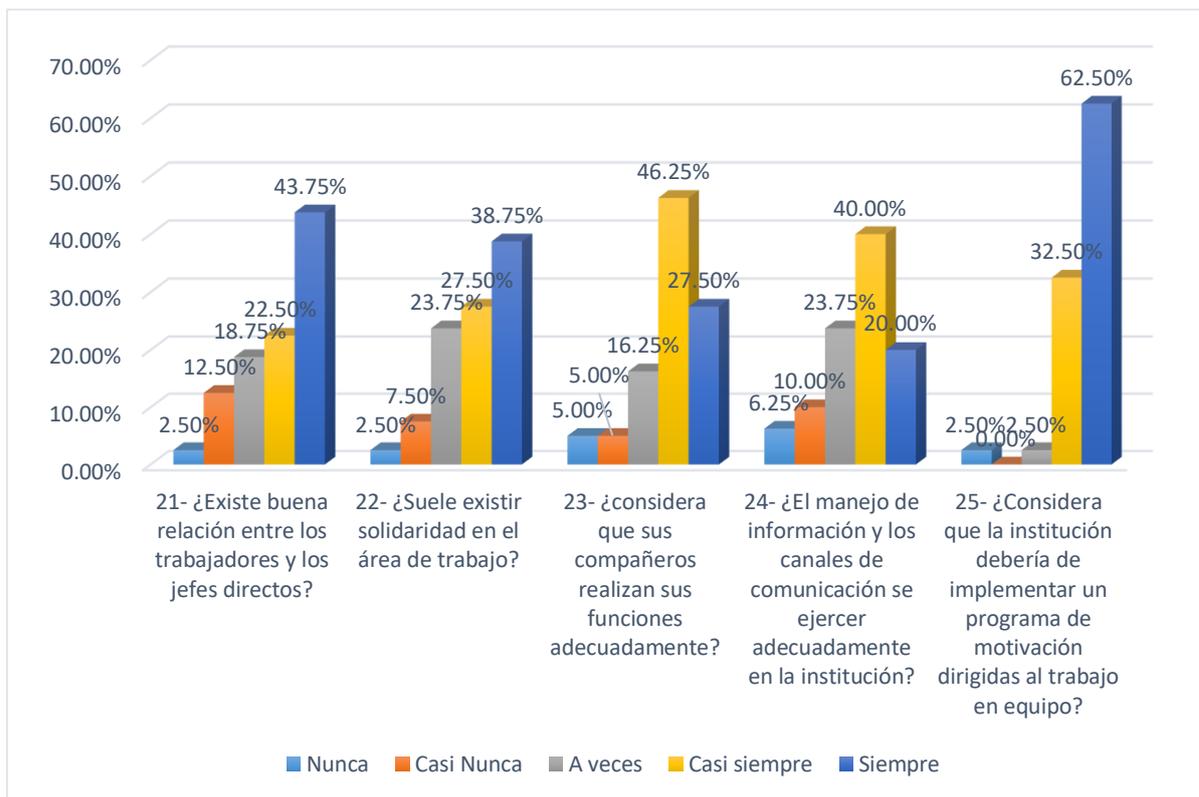


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría trabajo en equipo de un hospital psiquiátrico, Lima, 2021.

### Interpretación:

Pregunta veintiuno, un 43.75% indicó que siempre Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 18.75% indicó que a veces, otro 12.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Lo que indica este punto es que, si existe una buena relación entre los trabajadores, los encargados y jefes directos, lo cual hace positivo el ambiente en el trabajo.

Pregunta veintidós, un 38.75% indicó que siempre suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo.

Pregunta Veintitrés, un 27.50% indicó que siempre considera que sus compañeros realizan sus funciones adecuadamente, otro 46.25% indicó que casi siempre, otro 16.25% indicó que a veces, un 5% indicó que casi nunca y otro 5% indicó que nunca. Este punto

muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que sus compañeros realizan una buena labor.

Pregunta veinticuatro, un 20% de los trabajadores indicó que siempre el manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución, otro 40% indica que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca y un 6.25% indicó que nunca. En este punto se puede apreciar que una mayoría de los trabajadores indica que a veces y casi siempre se maneja bien la información eso podría verse reflejado en la información poco clara que se les brindan.

Pregunta veinticinco, un 62.50% indicó que siempre considera que la institución debería de implementar un programa de motivación dirigidas al trabajo en equipo, otro 32.50 indicó que casi siempre, otro 2.50% indicó que a veces y otro 2.50 indicó que nunca. Lo que nos indica este punto es que a pesar que dentro de la institución hay una buena relación y compañerismo entre los trabajadores, aún existe un pequeño porcentaje de personas que no están dispuestas a colaborar para poder realizar un mejor trabajo es por ello que lo mencionado están considera que la institución si debería hacer más énfasis los programas de motivación dirigidas al trabajo en equipo.

Tabla 8. Pareto de la categoría desempeño laboral

Ítem	puntaje	%	acumulativo	%
17- ¿Los trabajos se terminan puntualmente?	35	10.77%	10.77%	20%
7- ¿Las capacitaciones brindadas, le sirvió para poder desempeñar mejor su labor?	32	9.85%	20.62%	20%
8- ¿Se le realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones?	30	9.23%	29.85%	20%
10- ¿considera que recibe una capacitación adecuada según sus funciones laborales?	30	9.23%	39.08%	20%
3- ¿El área donde labora le facilita la información sobre el manual de operaciones y funciones?	24	7.38%	46.46%	20%
12- ¿Si tiene duda de alguna función, suele preguntar más de 3 veces?	24	7.38%	53.85%	20%
2- ¿El área donde labora cuenta con un Manual de operaciones y funciones donde indiquen las funciones que debe desempeñar?	22	6.77%	60.62%	20%
20- ¿Considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada?	16	4.92%	65.54%	20%
24- ¿El manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución?	13	4.00%	69.54%	20%
21- ¿Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos?	12	3.69%	73.23%	20%
4- ¿Si es supervisado al momento de trabajar, podría realizar sus actividades adecuadamente?	8	2.46%	75.69%	20%
5- ¿Al momento en el que se le asignan actividades, suelen ser acorde a sus funciones o complicadas de realizar?	8	2.46%	78.15%	20%
9- ¿Tiene conocimiento sobre las leyes, normativas o resoluciones que	8	2.46%	80.62%	20%

se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios?

15- ¿Podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo?	8	2.46%	83.08%	20%
22- ¿Suele existir solidaridad en el área de trabajo?	8	2.46%	85.54%	20%
23- ¿considera que sus compañeros realizan sus funciones adecuadamente?	8	2.46%	88.00%	20%
1- ¿Al momento de realizar sus funciones, suele llegar a cumplir los objetivos trazados por plan de trabajo de su área donde labora?	7	2.15%	90.15%	20%
6- ¿Los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar?	7	2.15%	92.31%	20%
16- ¿Asiste puntualmente a su lugar de trabajo?	6	1.85%	94.15%	20%
18- ¿A la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda?	6	1.85%	96.00%	20%
11- ¿Al momento de desempeñar sus labores, las realiza sin errores?	5	1.54%	97.54%	20%
13- ¿Conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones?	2	0.62%	98.15%	20%
14- ¿Logra comprender rápidamente los nuevos conocimientos brindados?	2	0.62%	98.77%	20%
19- ¿Cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento?	2	0.62%	99.38%	20%
25- ¿Considera que la institución debería de implementar un programa de motivación dirigidas al trabajo en equipo?	2	0.62%	100.00%	20%

**Interpretación:**

Se aplicó Pareto al 20% y como resultado se muestran los elementos de mayor prioridad para la investigación, el cual demuestra como problemática las preguntas 17- ¿Los trabajos se terminan puntualmente? Y la pregunta 7- ¿Las capacitaciones brindadas, le sirvió para poder desempeñar mejor su labor? que se utilizó para poder brindar una solución al problema presentado.

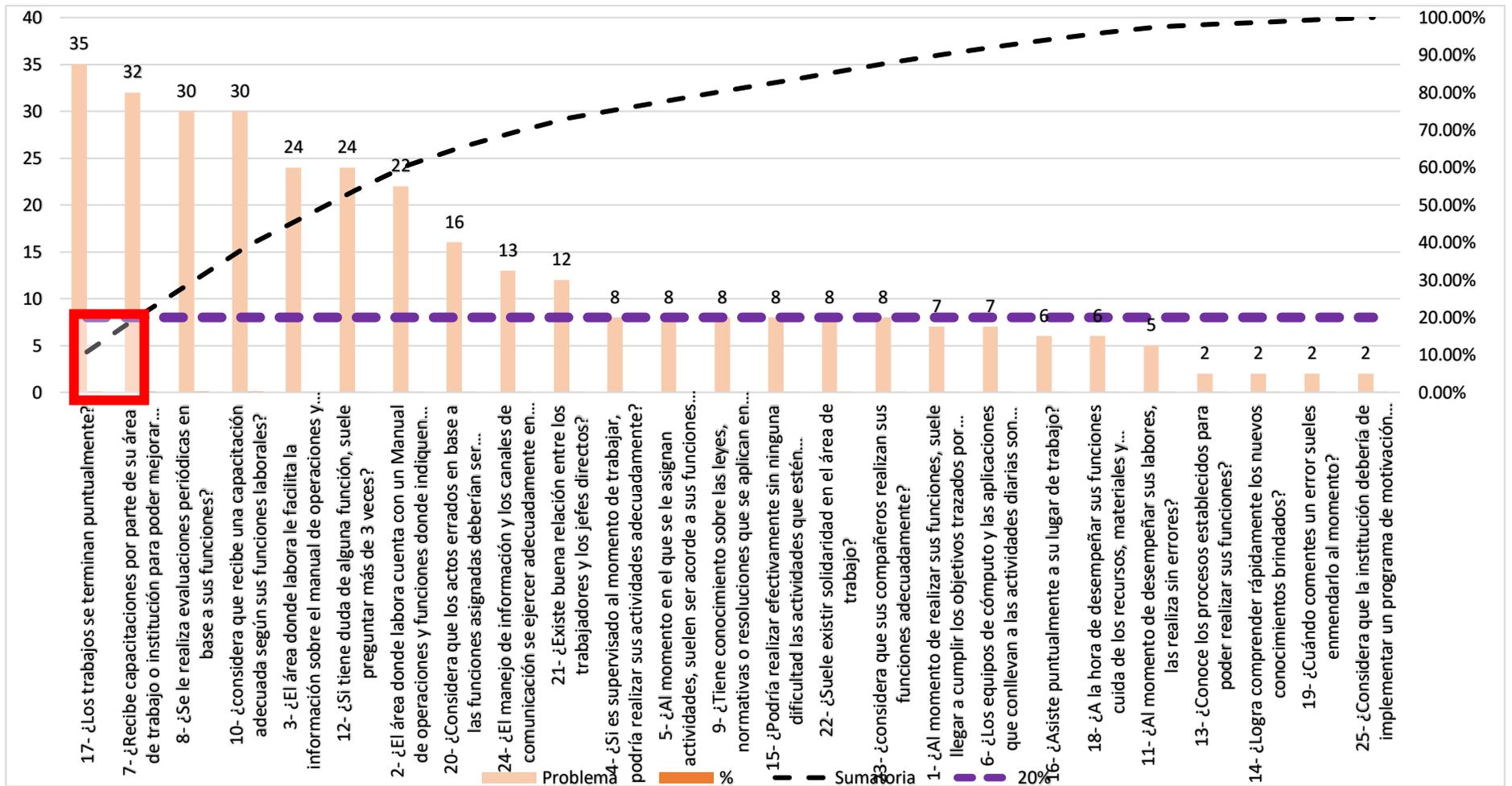


Figura 6. Pareto de la categoría Desempeño laboral

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

Tabla 9. Cronograma de actividades involucradas al proyecto de investigación

N°	Actividades	Cronograma semanal											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
01	Recolección de información	X	X	X	X	X	X	X	X				
02	Determinación del problema de estudio		X	X									
03	Formulación del plan de tesis		X	X									
04	Justificación			X	X								
05	Antecedentes y objetivos del estudio				X	X							
06	Marco Teórico conceptual					X	X						
07	Metodología de la Investigación: enfoques, categorías y subcategorías						X	X	X				
08	Población y muestra							X	X				
09	Técnicas y recaudación de datos									X			
10	Presentación del primer avance del proyecto										X		

<b>11</b>	<b>Revisión y retroalimentación</b>											<b>X</b>		<b>X</b>
<b>12</b>	<b>Presentación del proyecto</b>											<b>X</b>		<b>X</b>

## 4.2 Presupuesto

Tabla 10. Presupuesto

<b>Financiamiento</b>	<b>Aporte (S/.)</b>
<b>Recursos directos</b>	
Impresiones	200 soles
Internet	600 soles
Fotocopias y anillados	800 soles
Accesorios de oficina	800 soles
Libros	1000 soles
Laptop	2400 soles
<b>Recursos externos</b>	
Pasajes – movilidad, alimentos, etc.	800 soles
<b>Total</b>	<b>6,600 soles</b>

## 4.2 Descripción de resultados cualitativos

**Análisis:** Figura 25 de Anexos

El análisis cualitativo de la subcategoría productividad guarda relación con cuatro elementos, siendo el primero de ellos la responsabilidad en este caso el entrevistado aseguró que después de una atención el usuario podría recibir la prescripción de su receta virtual con la finalidad de poder continuar con su tratamiento.

En el enunciado anterior coincide con el ítem uno del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: En la pregunta uno, un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden.

Como segundo elemento se encuentra el cumplimiento de metas, aquí se muestra que los trabajadores son medidos en base a su producción, en caso del profesional médico, por atenciones realizadas a los usuarios, como también por el tipo de la modalidad de su contrato y ello va de la mano también con el tratamiento asistencial que brinda los médicos hacia los usuarios, donde finalmente el personal administrativo que brinda el servicio de digitación ingrese la atención realizada en el aplicativo de la IAFAS (Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud). Por otro lado, se tiene en cuenta que las áreas de trabajo se encuentran en un proceso de adaptación debido a un nuevo proceso de trabajo, ello conlleva a las atenciones virtuales, donde el usuario se registra por el portal digital de la institución para poder solicitar una cita programada. Además, se indica que algunas áreas no cuentan con MOF, sin embargo, sí cuentan con un plan de trabajo donde indica ciertos procesos y flujos de trabajo que los trabajadores deben de seguir para poder cumplir con su labor.

El enunciado anterior coincide con el ítem 1 y 2 donde el primero indica que: En la pregunta uno, un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. Y el ítem 2, un 27.50% indicó que siempre cuentan con un MOF, otro 26.25% indicó que casi siempre, otro 18.76% indicó que a veces, otro 15.00% indicó que nunca y un 12.50% indicó que casi nunca cuenta con un MOF, donde indiquen las funciones que deben desempeñar. En este punto el problema se presenta en ciertas áreas, debido que al no presentar un MOF el trabajador no tiene de donde apoyarse para poder cumplir su trabajo eficientemente.

Como tercer elemento se encuentra la calidad de trabajo, en este punto se tiene en cuenta que los trabajadores cuentan con un documento escrito sobre el proceso correcto de ciertas funciones y cómo se deberían de realizar, donde la calidad del trabajo se debería ver reflejado en las atenciones que se realizan por medio de los profesionales médicos y el personal administrativo. Para ello también se muestra que no todos los departamentos cuentan con un plan de trabajo si no con un plan de trabajo, ello podría representar un problema debido que el plan de trabajo sólo muestra una línea de producción de lo que se debe realizar mas no indica el proceso exacto de cómo se debería de elaborar cada actividad.

El enunciado anterior coincide con los ítems 1;2 y 8, del análisis cuantitativo donde el ítem 1 indica que: un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden. El ítem 2, un 27.50% indicó que siempre cuentan con un MOF, otro 26.25% indicó que casi siempre, otro 18.76% indicó que a veces, otro 15.00% indicó que nunca y un 12.50% indicó que casi nunca cuenta con un

MOF, donde indiquen las funciones que deben desempeñar. Y el ítem 8, En la pregunta ocho, un 17.50% indicó que siempre se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 22.50% también indicó que a veces, mientras que un 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones. En este punto podemos apreciar que existe una gran cantidad de trabajadores que no se ha estado evaluando lo cual podría perjudicar en su desempeño laboral.

Como quinto elemento se encuentra la habilidad, donde el personal administrativo hace uso de las herramientas tecnológicas para poder mantener una línea de trabajo productivo, programando a cada paciente a su médico de preferencia con fecha y hora de la atención.

El enunciado anterior coincide con el ítem 2, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 27.50% indicó que siempre cuentan con un MOF, otro 26.25% indicó que casi siempre, otro 18.76% indicó que a veces, otro 15.00% indicó que nunca y un 12.50% indicó que casi nunca cuenta con un MOF, donde indiquen las funciones que deben desempeñar. En este punto el problema se presenta en ciertas áreas, debido que al no presentar un MOF el trabajador no tiene de donde apoyarse para poder cumplir su trabajo eficientemente.

**Análisis:** Figura 26 de anexos

El análisis cualitativo de la subcategoría Calidad de trabajo guarda relación con cinco elementos, siendo el primero de ellos las relaciones interpersonales, donde se toma en cuenta a los trabajadores como equipo se relacionan entre ellos, donde se evalúa el compañerismo y la empatía, como también se consideran los aportes que puedan brindar para poder mejorar las actividades diarias.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 22 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 38.75% indicó que siempre Suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo.

Como segundo elemento está al trabajo en equipo, en este punto los trabajadores necesitan tener la información necesaria para poder realizar sus actividades como lo es la entrega del material logístico, en este caso se refieren a la dispensación de los medicamentos hacia el área de farmacia con su respectiva receta física o electrónica para los usuarios que hayan realizado una atención virtual, además para poder mantener la productividad en las áreas se solicita que los planes de trabajo sean acordes al plan general.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 24 y 22 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: en el ítem 24: un 20% de los trabajadores indicó que siempre el manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución, otro 40% indica que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca y un 6.25% indicó que nunca. En este punto se puede apreciar que una mayoría de los trabajadores indica que a veces y casi siempre se maneja bien la información eso podría verse reflejado en la información poco clara que se les brindan. Y en el ítem 22: un 38.75% indicó que siempre Suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo.

Como tercer elemento está la responsabilidad, las atenciones programadas tienen que ser comunicadas en un corto periodo de tiempo a los usuarios, brindándole la información precisa de cómo se va a llevar a cabo su consulta virtual, es por ello que los trabajadores tienen la responsabilidad de contactarse con el usuario e informarle de caso contrario el usuario perdería la cita y se podría perjudicar su salud.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 17 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indico que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas.

Como cuarto elemento tenemos la preparación, este elemento está relacionado a los MOF y a los planes de trabajo de las áreas, como ya se había mencionado, no todas las áreas cuentan con uno o en su defecto lo tienen, pero no está actualizado, sin embargo, los trabajadores si eran evaluados periódicamente en algunas áreas, pero por el estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos, las capacitaciones presenciales cesaron. Los trabajadores si bien es cierto no se le estuvo capacitando, deben tener conocimientos mínimos de las normativas vigentes como lo es la RJ 033 2020 – que está relacionado directamente con el tarifario para las atenciones por telemonitoreo. Además, otras áreas sugieren que para mejorar la calidad de trabajo capacitaba a sus trabajadores 12 veces al mes.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 1;8;7;9 y 6; del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: en el ítems 1, un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden. En el ítem 8, En la pregunta ocho, un 17.50% indicó que siempre se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 22.50% también indicó que a veces, mientras que un 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca se les realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones. En este punto podemos apreciar que existe una gran cantidad de trabajadores que no se ha estado evaluando lo cual podría perjudicar en su desempeño laboral. En el ítem 7, un 12.50% indicó que siempre las capacitaciones brindadas les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, otro 20% indicó que casi siempre, mientras que un 27.50% indicó que a veces, otro 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca les sirvió para poder desempeñar mejor su labor. En este punto se puede apreciar que hay más trabajadores que marcaron nunca y casi nunca esto se debe a que los trabajadores durante el año no recibieron ninguna capacitación para poder mejorar en las actividades en las que desempeñan. En el ítem 9, En la pregunta nueve, un 30% indicó que siempre tienen conocimientos sobre las leyes,

normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios, otro 28.75% indicó que casi siempre, otro 31.25% indicó que a veces, otro 10% indicó que casi nunca. En este caso se puede apreciar que los trabajadores de la institución tienen conocimiento de las leyes, normativas o resoluciones lo que es importante para poder desempeñar un buen trabajo y no perjudicar a los usuarios. En el ítem 6, un 40% indicó que los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que un 23.75% indicó que casi siempre, otro 7.5% indicó que casi nunca y un 1.25% indicó que los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias nunca son fáciles de usar. En esta pregunta se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores encuestados están familiarizados con los equipos de cómputo y sus programas, pero hay otra parte significativa del personal que se tiene que tomar en cuenta, los que marcaron a veces nunca y casi nunca, para futuros reforzamiento, inducciones o capacitaciones.

Como quinto elemento tenemos al cumplimiento de metas, y está relacionado directamente con el plan de trabajo que presentan ciertas áreas, de ese modo los entrevistados determinan qué actividades deben de realizar los trabajadores para poder presentar un producto adecuado, además, también está relacionado a manual de operaciones y funciones que cuentan ciertas áreas. Como podemos observar no todas las áreas cuentan con un MOF o un plan de trabajo sin embargo todas trabajan para poder brindar una atención y no perjudicar a los usuarios que se vienen atendiendo.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 2 y 9, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 2, un 27.50% indicó que siempre cuentan con un MOF, otro 26.25% indicó que casi siempre, otro 18.76% indicó que a veces, otro 15.00% indicó que nunca y un 12.50% indicó que casi nunca cuenta con un MOF, donde indiquen las funciones que deben desempeñar. En este punto el problema se presenta en ciertas áreas, debido que al no presentar un MOF el trabajador no tiene de donde apoyarse para poder cumplir su trabajo eficientemente. Ítem 9, un 30% indicó que siempre tienen conocimientos sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios, otro 28.75% indicó que casi siempre, otro 31.25% indicó que a veces, otro 10% indicó que casi nunca. En este caso se puede apreciar que los trabajadores de la institución tienen conocimiento de las leyes, normativas o

resoluciones lo que es importante para poder desempeñar un buen trabajo y no perjudicar a los usuarios.

**Análisis:** Figura 27 de anexos

El análisis cualitativo de la subcategoría Habilidad guarda relación con cuatro elementos, siendo el primero de ellos el desenvolvimiento, donde son valorados el conocimiento, actitud, aptitud, honestidad, compromiso, empatía y ética, como también la labor que realizan al recolectar los datos de los usuarios que se registran por el portal web, como también el buscar conversación sobre los puntos débiles que puedan presentar para poder reforzarlos con los conocimientos que se les brindó con anterioridad para poder mejorar su desempeño para los cuales fue contratado, otro punto hace referencia a los ánimos de querer aprender y proponer ideas nuevas al equipo de trabajo además de ser un trabajador proactivo.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 14; 15 y 21, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 14, un 46.25% de los encuestados indicaron que siempre comprenden rápidamente los nuevos conocimientos que se les brinda, otro 48.75% indicó que casi siempre, como también un 2.5% indicó que a veces y otro 2.5% indicó que casi nunca. En este caso se puede apreciar que la gran mayoría de los trabajadores comprenden rápidamente los nuevos conocimientos brindados. Ítem 15, un 35% indico que siempre podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo, otro 40% indica que casi siempre, otro 15% indica que a veces, y un 10% indica que casi nunca podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo. En este caso se puede apreciar que la mayoría del personal podría realizar cualquier tipo de actividad que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo como lo son los programas office, o también el uso del aplicativo SIHE (Sistema hospitalario especializado) para las atenciones del usuario. Ítem 21, un 43.75% indicó que siempre Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 18.75% indicó que a veces, otro 12.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Lo que indica este punto es que, si existe una buena relación entre los trabajadores, los encargados y jefes directos, lo cual hace positivo el ambiente en el trabajo.

Como segundo punto se encuentra el seguimiento, se busca realizar un seguimiento de los trabajadores sobre cómo se desenvuelven en cada función que se les asignan, en caso de que el trabajador se encuentre en un punto bajo en producción o comete muchos errores al momento de desempeñar sus funciones la prioridad está en buscar conversar personalmente con él para identificar el punto crítico y darle una solución juntos.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 21, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 43.75% indicó que siempre Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 18.75% indicó que a veces, otro 12.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Lo que indica este punto es que, si existe una buena relación entre los trabajadores, los encargados y jefes directos, lo cual hace positivo el ambiente en el trabajo.

Como tercer punto se encuentra a la preparación, y la relación que guarda con la subcategoría habilidad se encuentra en las capacitaciones presenciales que se dejaron de brindar por la coyuntura que se vive a causa de la covid-19. Y como último punto se relaciona el programar citas recolectando datos de la web, debido que es un trabajo meticuloso extraer toda la información e indicar la fecha, hora, y profesional médico llevará a cabo la consulta del usuario, además se tiene que tomar en cuenta que de por si no hay un programa especializado para poder realizar la programación automática, solo se utiliza el programa Excel como fuente de recolección de datos.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 7, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 12.50% indicó que siempre las capacitaciones brindadas les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, otro 20% indicó que casi siempre, mientras que un 27.50% indicó que a veces, otro 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca les sirvió para poder desempeñar mejor su labor. En este punto se puede apreciar que hay más trabajadores que marcaron nunca y casi nunca esto se debe a que los trabajadores durante el año no recibieron ninguna capacitación para poder mejorar en las actividades en las que desempeñan.

El cuarto elemento se encuentra relacionado directamente con la subcategoría habilidad lo que según el entrevistado es la programación de citas por parte del personal técnico y se encuentra relacionada con el ítem 13 y dice lo siguiente; un 51.25% de los encuestados indica que conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones, otro 36.25% casi siempre, otro 10% indica que a veces mientras que un 2.50% indica que casi nunca. En este punto se puede apreciar que gran cantidad de los entrevistados indican que conocen los procedimientos establecidos, esto se podría a que los trabajadores son eficientes al momento de desempeñar sus funciones como también a que captan rápido la información que se les brinda.

**Análisis:** Figura 28 de anexos

El análisis cualitativo de la emergente responsabilidad guarda relación con cinco elementos, siendo el primero de ellos el seguimiento debido que el personal que realiza la entrega de las recetas hacia el área de farmacia suele realizar un seguimiento previo sobre la fecha y hora que indica los médicos de las atenciones a los usuarios para que puedan recogerla, es entonces donde aquel personal tiene que enviar la documentación necesaria antes de la fecha pactada por el médico y solicitar al área de emergencia que tengan la dispensación lista para se pueda hacer entrega de ella. Por otra parte, un personal técnico es el encargado de realizar las llamadas de confirmación, indicando la fecha y hora de la atención con el médico solicitado, como también indicar la modalidad en la que se llevará a cabo la atención, ello supondría un problema debido que si aquel personal no realiza dicho trabajo los usuarios perderían su atención.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 1 y 18, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 1, un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden. Ítem 18, un 60% de los entrevistados indicó que siempre a la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y

herramienta que se le brinda, otro 26.25% indica que casi siempre, otro 6.25% indica que a veces mientras que otro 5% indico que casi nunca y un 2.5% indicó que nunca a la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda. Esta pregunta indica que los trabajadores de la institución cuidan responsablemente las herramientas que se les brinda para poder desempeñar efectivamente su labor.

Como segundo punto se encuentra el desenvolvimiento, este punto guarda relación con la subcategoría responsabilidad debido que el desenvolvimiento de los trabajadores está ligado a los conocimientos, actitudes, aptitudes, honestidad, compromiso, empatía y ética, ya que dichas virtudes brindan un fuerte lazo de responsabilidad al momento de realizar las labores que se les son encomendadas.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 13; 17;19; y 22, del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 13, un 51.25% de los encuestados indica que conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones, otro 36.25% casi siempre, otro 10% indica que a veces mientras que un 2.50% indica que casi nunca. En este punto se puede apreciar que gran cantidad de los entrevistados indican que conocen los procedimientos establecidos, esto se podría a que los trabajadores son eficientes al momento de desempeñar sus funciones como también a que captan rápido la información que se les brinda. Ítem 17, un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indico que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas. Ítem 19, un 51.25% de los encuestados indicó que siempre cuándo comentes un error sueles enmendarlo al momento, otro 36.25% indicó que casi siempre, mientras que un 10% indicó que a veces y un 2.50% indicó que casi nunca cuándo comentes un error sueles enmendarlo al momento. Esta pregunta muestra que más de la mitad de los trabajadores son totalmente responsables con los errores que comente, haciendo más efectivo su trabajo, mientras que una pequeña parte de ellos no trata de enmendar el error. Ítem 22, un 38.75% indicó que siempre suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi

siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo.

Como tercer punto se encuentra la asistencia y oportunidad, este punto hay relación en el control interno de cada área como también de la institución, donde al personal bajo contrato por terceros, se les controla llenando un documento de asistencia diaria con su nombre, firma, fecha y hora, mientras que a los de personal nombrado marca su llegada mediante el sistema electrónico que se encuentra en la puerta de entrada, además tiene relación con el desempeño que puedan realizar los trabajadores en cada actividad que realizan o también si incumplen el contrato.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 22; 16; 19 y 20 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: Ítem 22; un 38.75% indicó que siempre Suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo. Ítem 16, un 47.50% indicó que siempre asiste puntualmente a su lugar de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 17.50% indicó que a veces, como también un 7.50% indicó que casi nunca. Lo que indica que la mayoría de los encuestados suelen llegar temprano a su centro de trabajo, lo cual indica que son responsables con su institución. Ítem 19, un 51.25% de los encuestados indicó que siempre cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento, otro 36.25% indicó que casi siempre, mientras que un 10% indicó que a veces y un 2.50% indicó que casi nunca cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento. Esta pregunta muestra que más de la mitad de los trabajadores son totalmente responsables con los errores que comente, haciendo más efectivo su trabajo, mientras que una pequeña parte de ellos no trata de enmendar el error. Ítem 20, un 22.50 de los encuestados indicó que siempre considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada, otro 20% indicó que casi siempre, otro 37.50% indicó que a veces, mientras que otro 5% indico que casi nunca y un 15% indicó que nunca. Esta pregunta muestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con que los trabajadores deberían ser sancionados cuando cometen un error, esto se debe a que en muchas ocasiones dichos errores perjudican las atenciones de los usuarios.

Es considerado también el cuarto elemento cumplimiento de metas que está asociado directamente con la subcategoría responsabilidad, en donde el médico responsable de la atención deberá de dispensar la medicación necesaria al usuario, para ello deberá de prescribir la receta electrónica con las indicaciones médicas y la dosificación del medicamento junto a su firma y sello virtual, ello será enviado al usuario vía correo para que pueda imprimirlo y presentarlo en la institución el día en el que fue asignado para su entrega.

En el enunciado anterior coincide con el 17 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: Pregunta diecisiete, un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indicó que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas.

Como quinto elemento se encuentra al cumplimiento de metas, ello está relacionado directamente con la producción en cuanto a la cantidad de usuarios atendidos por día, en este punto los médicos tendrían que cumplir una cantidad mínimo de atenciones por hora, lo cual hasta el momento es de un usuario por hora, esta acción podría ser perjudicial para el área a la que corresponde debido que ciertos médicos toman las atenciones ya programadas y en caso de que un usuario no ingrese a su atención el médico se queda sin atender hasta la siguiente hora programada, perdiendo así una atención. No obstante, uno de los entrevistados sugirió que aumentará el nivel de atención de 2 a 3 por hora.

En el enunciado anterior coincide con el 1 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 56.25% de los encuestados indicaron que al momento de realizar sus funciones siempre suelen llegar a cumplir los objetivos trazados por el plan de trabajo de su área donde labora, otro 27.50% indicó que casi siempre, mientras que 7.50% indicó que a veces, como también otro 3.7% indicó que casi nunca y un 5.00% indicó que nunca suelen llegar a cumplir con los objetivos trazados por el plan de trabajo del área donde labora. En este punto se puede observar que la mayoría de los trabajadores suelen llegar

a cumplir con los objetivos de trabajo lo cual es positivo para la institución y también para los usuarios que se atienden.

**Análisis:** Figura 29 de anexos

El análisis cualitativo de la subcategoría trabajo en equipo guarda relación con cinco elementos, siendo el primero de ellos el seguimiento, lo cual guarda relación debido que el trabajo realizado por los trabajadores es observado y evaluado por los mismos compañeros, esto implica que al momento de encontrar un error lo reportará a la misma persona que lo cometió para que pueda corregirlo al momento evitando generar un problema mayor que podría perjudicar al usuario.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 11 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 10% de los encuestados aseguró que al momento de desempeñar sus actividades siempre las realizan sin errores, otro 56.25% indicó que casi siempre, otro 27.50% indicó que a veces, mientras que un 6.25% indicó que casi nunca las realizan sin errores. En este punto podemos apreciar que los trabajadores suelen trabajar sin cometer errores, esto se debe a la gran experiencia que tiene al realizar sus funciones donde más se sienten a gusto, mientras que otra parte suele cometerlos de vez en cuando y esto podría deberse a las asignaciones de otras funciones y por la falta de un MOF.

Como segundo elemento tenemos a las relaciones interpersonales, este elemento está asociado directamente debido que en el trabajo en equipo los trabajadores deberán de mantener un clima laboral armonioso para poder trabajar de una manera más eficiente, como también se encuentra relacionado la comunicación con el personal para poder resolver cualquier problema que se encuentre relacionado al trabajo y también la disposición de las otras áreas para poder compartir información que sea útil para poder mantener una línea de trabajo óptima.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 11; 22; 21; 24 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 11, un 10% de los encuestados aseguró que al momento de desempeñar sus actividades siempre las realizan sin errores, otro 56.25% indicó que casi siempre, otro 27.50% indicó que a veces, mientras que un 6.25% indicó que casi nunca las realizan sin errores. En este punto podemos apreciar que los trabajadores suelen trabajar sin cometer errores, esto se debe a la gran experiencia que tiene al realizar sus funciones donde más se sienten a gusto, mientras que otra parte suele

cometerlos de vez en cuando y esto podría deberse a las asignaciones de otras funciones y por la falta de un MOF. Ítem 22, un 38.75% indicó que siempre suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo. Ítem 22, un 38.75% indicó que siempre suele existir solidaridad en el área de trabajo, otro 27.50% indicó que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, mientras que un 7.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Este punto demuestra que existe solidaridad entre los compañeros lo que refuerza el trabajo en equipo. Ítem 21, un 43.75% indicó que siempre Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 18.75% indicó que a veces, otro 12.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Lo que indica este punto es que, si existe una buena relación entre los trabajadores, los encargados y jefes directos, lo cual hace positivo el ambiente en el trabajo. Ítem 24, un 20% de los trabajadores indicó que siempre el manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución, otro 40% indica que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca y un 6.25% indicó que nunca. En este punto se puede apreciar que una mayoría de los trabajadores indica que a veces y casi siempre se maneja bien la información eso podría verse reflejado en la información poco clara que se les brindan.

Como tercer elemento se encuentra relacionado directamente las capacitaciones que estén vinculadas a la coordinación de entrega de material logístico, capacitaciones o reuniones donde se toquen temas de las nuevas actividades que se puedan realizar. Esto con el fin de no perder la uniformidad de poder coordinar con todas las áreas que estén vinculadas a las atenciones de los usuarios.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 7 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 12.50% indicó que siempre las capacitaciones brindadas les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, otro 20% indicó que casi siempre, mientras que un 27.50% indicó que a veces, otro 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca les sirvió para poder desempeñar mejor su labor. En este punto se puede apreciar que hay más trabajadores que marcaron nunca y casi nunca esto se debe a que los

trabajadores durante el año no recibieron ninguna capacitación para poder mejorar en las actividades en las que desempeñan.

Como cuarto elemento que se encuentra relacionado directamente, el programa de actividades y capacitaciones para poder brindar el conocimiento necesario sobre las actividades que se realizan en cada área, como también el presentar los nuevos procesos de trabajo que se desempeñan o se van a desempeñar en ciertas áreas de consulta externa.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 7 y 24 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: Ítem 7, un 12.50% indicó que siempre las capacitaciones brindadas les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, otro 20% indicó que casi siempre, mientras que un 27.50% indicó que a veces, otro 16.25% indicó que casi nunca y un 23.75% indicó que nunca les sirvió para poder desempeñar mejor su labor. En este punto se puede apreciar que hay más trabajadores que marcaron nunca y casi nunca esto se debe a que los trabajadores durante el año no recibieron ninguna capacitación para poder mejorar en las actividades en las que desempeñan. Ítem 24, un 20% de los trabajadores indicó que siempre el manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución, otro 40% indica que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, otro 10% indicó que casi nunca y un 6.25% indicó que nunca. En este punto se puede apreciar que una mayoría de los trabajadores indica que a veces y casi siempre se maneja bien la información eso podría verse reflejado en la información poco clara que se les brindan.

Como quinto elemento que se encuentra relacionado directamente la solicitud del área de un plan de trabajo acorde al general, la intención de dicha solicitud es para que las áreas tengan un mejor control con los procesos que se realizan, además de poder mejorar el flujo de los procesos para poder solucionar con mayor rapidez ciertas actividades una de ellas está relacionada a las atenciones a los usuarios en cuestión a las citas por telemonitoreo.

En el enunciado anterior coincide con el ítem 24 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: un 20% de los trabajadores indicó que siempre el manejo de información y los canales de comunicación se ejercer adecuadamente en la institución, otro 40% indica que casi siempre, otro 23.75% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca y un 6.25% indicó que nunca. En este punto se puede apreciar que una mayoría de los trabajadores indica que a veces y casi siempre se maneja bien la información eso podría verse reflejado en la información poco clara que se les brindan

**Análisis:** Figura 30 de anexos

El análisis cualitativo del Emergente seguimiento guarda relación directa con los siguientes 10 elementos, el poyo con el control de las recetas enviadas a farmacia, esta actividad se tiene que llevar a cabo mediante un seguimiento debido que si no se presenta la documentación completa el usuario no podrá recibir su medicación en el día indicado. Como segundo elemento se encuentran las observaciones y evaluaciones al personal, donde el seguimiento a las actividades que realizan es beneficioso para evitar algún problema futuro. Como tercer elemento se tiene a la información de los usuarios SIS para que puedan llevar una atención correcta, ello se basa en sus derechos, deberes y requisitos solicitados por las IAFAS (institución administradora de fondos de aseguramiento de salud. como cuarto elemento se encuentra las preparaciones que se brindan a los trabajadores donde se realizaba un seguimiento a sus actividades como también se les brinda capacitaciones promedio de un plan programado en el año 2020. Como quinto elemento. Como quinto y sexto elemento está el conversar con los trabajadores para buscar fortalecer los puntos débiles que puedan presentar, para ello se le vuelve a brindar los conocimientos antes brindados y así poder mejorar su desempeño en los procesos que desempeñan. Como séptimo elemento se encuentra el seguimiento realizado por el personal de consultorio externo hacia las recetas que son enviadas al área de emergencia. Como octavo elemento se tiene salvaguardar las atenciones de los pacientes, para ello los trabajadores que se encuentran realizando las programaciones deben de realizar el seguimiento correspondiente para que el usuario logre cumplir su atención para ello deben de realizar un proceso adecuado, como es el verificar si es un usuario particular o asegurado SIS. Como noveno elemento se encuentra en las atenciones por telemonitoreo, para ello el usuario necesita inscribirse en el portal web de la institución y partir de ahí

los trabajadores encargados de la programación de las citas deberán de realizar el seguimiento necesario para que el usuario lleva a cabo su atención sin inconvenientes. Como décimo elemento está las atenciones del área de servicio social, debido que ellas no pueden citar a sus pacientes para una cita virtual así que dichas actividades que realizan las hacen de manera presencial, es por ello que realizan otro tipo de seguimiento.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 17; 9; 21; 13; 23; del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 17, un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indico que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas. Ítem 9, un 30% indicó que siempre tienen conocimientos sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios, otro 28.75% indicó que casi siempre, otro 31.25% indicó que a veces, otro 10% indico que casi nunca. En este caso se puede apreciar que los trabajadores de la institución tienen conocimiento de las leyes, normativas o resoluciones lo que es importante para poder desempeñar un buen trabajo y no perjudicar a los usuarios. Ítem 21, Pregunta veintiuno, un 43.75% indicó que siempre Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos, otro 22.50% indicó que casi siempre, otro 18.75% indicó que a veces, otro 12.50% indicó que casi nunca y un 2.50% indicó que nunca. Lo que indica este punto es que, si existe una buena relación entre los trabajadores, los encargados y jefes directos, lo cual hace positivo el ambiente en el trabajo. Pregunta trece, un 51.25% de los encuestados indica que conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones, otro 36.25% casi siempre, otro 10% indica que a veces mientras que un 2.50% indica que casi nunca. En este punto se puede apreciar que gran cantidad de los entrevistados indican que conocen los procedimientos establecidos, esto se podría a que los trabajadores son eficientes al momento de desempeñar sus funciones como también a que captan rápido la información que se les brinda. Ítem 23, Pregunta Veintitrés, un 27.50% indicó que siempre considera que sus compañeros realizan sus funciones adecuadamente, otro 46.25% indicó que casi siempre, otro 16.25% indicó que a veces, un 5% indicó que casi nunca y otro 5% indicó

que nunca. Este punto muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que sus compañeros realizan una buena labor.

**Análisis:** Figura 31 de anexos

El análisis cualitativo de la emergente mala atención está vinculado directamente con la falta de atención a los pacientes, esto se debe a un par de razones, la primera es porque no se llegó a programar, la segunda es porque se le programa, pero nunca le llegó el enlace de la atención a su correo y por último por problemas de conexión el médico corta la llamada y no vuelve a contactarse con el usuario. Como segundo elemento se encuentran las quejas que suelen dejar los usuarios debido a lo mencionado. Como tercer elemento se encuentra el maltrato al usuario esto vendría a ser el conjunto de todo lo mencionado, siendo el caso de los particulares realizar doble pago para una misma atención no programada y en caso de los usuarios SIS la pérdida de su atención, todo ello lleva a la no evaluación y medicación de los usuarios lo que podría ser perjudicial para su salud.

En el enunciado anterior coincide con los ítems 17;19; 20 del análisis cuantitativo que dice lo siguiente: ítem 17, un 5% de los entrevistados indicó que siempre terminan su trabajo puntualmente, otro 22% indicó que casi siempre, otro 28.75% indicó que a veces, mientras que otro 16.25% indicó que casi nunca y un 27.50% indicó que nunca terminan su trabajo puntualmente. En esta pregunta muestra que una parte significativa de los encuestados indicaron que los trabajos no se terminan puntualmente, lo cual representa un grado de responsabilidad negativa, esto podría ocasionar retraso en las actividades diarias y por último podría afectar a las metas trazadas. Ítem 19, un 51.25% de los encuestados indicó que siempre cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento, otro 36.25% indicó que casi siempre, mientras que un 10% indicó que a veces y un 2.50% indicó que casi nunca cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento. Esta pregunta muestra que más de la mitad de los trabajadores son totalmente responsables con los errores que comente, haciendo más efectivo su trabajo, mientras que una pequeña parte de ellos no trata de enmendar el error. Ítem 20, un 22.50% de los encuestados indicó que siempre considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada, otro 20% indicó que casi siempre, otro 37.50% indicó que a veces, mientras que otro 5% indicó que casi nunca y un 15% indicó que nunca. Esta pregunta muestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con que los

trabajadores deberían ser sancionados cuando cometen un error, esto se debe a que en muchas ocasiones dichos errores perjudican las atenciones de los usuarios.

### **Diagnóstico**

En la categoría productividad realizada a los entrevistado se encontró relación con el tercer elemento que corresponde a responsabilidad y con la pregunta 17 que representa el problema mostrada en la tabla de Pareto al 20%, es decir, un porcentaje significativo de los trabajadores no están brindando la información adecuada o no se le está informando sobre su cita programada a los usuarios de las atenciones por telemonitoreo, lo cual puede perjudicar a su salud además estaría generando que los indicadores de producción del departamento se vieran afectados por no cumplir con las metas diarias.

En la categoría productividad realizada a los entrevistado se encontró relación con el tercer elemento que corresponde al cuarto elemento, la preparación y con la pregunta 7 que representa el problema mostrada en la tabla de Pareto al 20%, es decir, un porcentaje significativo de los trabajadores indican que las capacitaciones que se les brindan no les sirvió para poder desempeñar mejor su labor, es decir, un trabajador preparado y capacitado asumirá mejor sus funciones que se le asignen, Telemonitoreo es una actividad nueva que no se encuentra en el MOF del departamento lo que puede causar confusión al momento de designar las tareas a los trabajadores.

En la subcategoría habilidad realizada a los entrevistado se encontró relación con el tercer elemento que corresponde a preparación y con la pregunta 7 que representa el problema mostrado en la tabla de Pareto al 20%, es decir, los trabajadores no recibieron una preparación adecuada para poder desempeñar de una forma adecuada lo que puede ocasionar que los usuarios no reciben una atención oportuna y se vea perjudicada su salud. En la subcategoría responsabilidad realizada a los entrevistado se encontró relación con el tercer elemento que corresponde a desenvolvimiento y con la pregunta 17 que representa el problema mostrada en la tabla de Pareto al 20%, es decir, los trabajadores no están siendo responsables y no se están desarrollando adecuadamente al realizar sus funciones asignadas, lo que estaría generando retraso en su actividades perjudicando las

atenciones de los usuarios al no programar a una cita o al no llevar las recetas con prescripción médica a tiempo al área de farmacia para los usuarios pueda recogerlas.

En la subcategoría responsabilidad realizada a los entrevistado se encontró relación con el tercer elemento que corresponde al cumplimiento de metas y con la pregunta 17 que representa el problema mostrado en la tabla de Pareto al 20%, es decir, los trabajadores no están siendo responsables al no culminar con sus actividades diarias lo que perjudica directamente en las metas trazadas.

### **4.3 Propuesta**

#### **4.3.1 Priorización de los problemas**

Una vez analizada la información de los 3 entrevistados y 80 encuestados, haciendo uso del software Atlas. Ti 8 y triangulación mixta, se obtuvo como resultado 25 problemas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, comparando con los resultados de Pareto y aplicando el criterio de 20/80, anteponiéndose 3 elementos de prioridad para mejorar el desempeño laboral y conseguir elevados índices de productividad y encaminar la motivación laboral a niveles deseados.

Así mismo, como primer problema se determinó, los trabajos pendientes; esto se debe a que según los trabajadores no concluyen en la totalidad de sus actividades del día, lo que es perjudicial para las áreas donde laboran, generando una sobrecarga de trabajos para el día siguiente como también una cola de retraso para las áreas que dependen de las otras. Como segundo problema se determinó, no recibir capacitaciones de sus áreas, esto se debe a que, en el mes de marzo del 2020, inició el confinamiento a causa de la covid-19 impidiendo la programación presencial de las actividades de capacitación que normalmente se brindaba en años anteriores. Finalmente, como tercer problema se determinó, no cuentan con un MOF actualizado, esto se debe porque cuando empezó la pandemia, en las instituciones de salud públicas se aplicaron nuevos procedimientos en carácter de urgencia mediante la RM 146-2020 MINSA, que contempla los procedimiento sobre las atenciones por telemonitoreo y la RJ 033-2020 SIS que incorpora los códigos de servicio 909 “Teleorientación” y 910 “Telemonitoreo con prescripción y entrega de medicamento” para el tarifario del seguro integral de salud.

### **4.3.2 Consolidación del problema**

En el estudio presente se concluyó que los trabajadores no suelen tener capacitaciones sin embargo cumplen con su trabajo, no obstante, no lo realizan al 100% y esto se debe a un nuevo procedimiento que se viene aplicando en la institución desde mayo del 2020. El telemonitoreo es el nuevo procedimiento para poder atender a los pacientes de la institución de manera remota y se aplicó por medio de la RM 146 – 2020 MINSA para salvaguardar la salud de los pacientes en medio de la pandemia. Dicho procedimiento agregó una nueva manera de programar y atender a los pacientes, la resolución aplicada menciona que se debería implementar las firmas digitales de los profesionales médicos para el uso de las recetas y los FUAT`S (Formato Único de Atención) físicos o digitales para poder simplificar el procedimiento de las atenciones con prescripción médica y entrega de las misma. Para poder mantener las atenciones de sus pacientes implementaron un cuestionario virtual dentro de su portal web, ello sirve para que los usuarios (particulares o SIS) puedan solicitar una cita con su médico de cabecera; pero es aquí gran parte del problema. Al ser grande la demanda de pacientes que se registran en el portal web y el poco personal preparado para realizar el trabajo, muchos de los pacientes no se les llegaba a programar su cita generando una cola de pendientes y de quejas hacia el área de consulta externa. Cabe resaltar que cuando se empezó a aplicar las atenciones por telemonitoreo en el mes de mayo del 2020 la oficina de consulta externa aun no actualizaba su MOF además de no establecer un orden correcto para las funciones que iban a desempeñar los trabajadores por área, como lo es la programación de citas, el tiempo promedio y máximo por atención y evaluación médica por día, las atenciones con prescripción médica y firma digital, además de la distribución de los FUAT`S con prescripción médica hacia el área de farmacia de emergencia.

### **4.3.3 Categoría solución**

Para poder dar solución a la problemática presentada en la investigación, se llegó a la conclusión que es necesario la actualización del MOF en el área de consulta externa en base a la nueva función de telemonitoreo, dicha actualización estará especificando las funciones que se deben de realizar como también los requisitos mínimos de estudios y experiencia laboral que debe de tener el postulante o trabajador para dicho cargo laboral. Así mismo la actualización de MOF permitirá que los trabajadores tengan un documento

donde puedan reforzar su conocimiento en base a sus funciones, como también la implementación del organigrama de telemonitoreo que detalla la ruta de actividades que deben de realizar los trabajadores. El orden y el control que se está estableciendo con la actualización de MOF mejorará la productividad del departamento, reducirá hasta eliminar el déficit en las atenciones programadas y las solicitudes de citas, se evitará dejar trabajos pendientes para el día siguiente con apoyo de la matriz de actividades como también se eliminará las quejas y problemas que viene arrastrando consultorio externo desde la implementación del programa de telemonitoreo en mayo 2020.

#### **4.3.4 Objetivo general de la propuesta**

El objetivo general es la actualización del MOF en el área de consulta externa donde se definirá las funciones de las actividades por telemonitoreo siguiendo el lineamiento la RM 146 – 2020 MINSA como también la RJ 033 – SIS correspondiente al tarifario de los códigos de servicio 909 y 910. La RM 146 – 2020 MINSA habilita la posibilidad de controlar a distancia la situación del paciente y diferentes funciones vitales por medio del telemonitoreo – con código de servicio 910 para atención con prescripción médica– como también consejería y asesoría con fines de promocionar la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de las enfermedades – con código de servicio 909 para Teleorientación – para que los usuarios SIS puedan llevar a cabo sus atenciones, así mismo permite el uso de las firmas y sellos digitales para el formato FUAT físico. Además, se agregó un nuevo código de atención – 056 para atención sin prescripción médica - en coordinación con la unidad de seguros para aquellos usuarios SIS que no se les prescribe receta y es únicamente para su atención y evaluación médica.

Para la investigación se propone implementar una serie de matrices en el programa Excel office para llevar un mejor control de las actividades diarias de los trabajadores técnicos y profesionales. Como segundo punto, se implementará la programación de capacitaciones a los trabajadores del área de consulta externa, con temas relacionados a la empatía, liderazgo y responsabilidad, para poder direccionar a los trabajadores que no sientan identificados con la institución y su trabajo como también evaluaciones de retroalimentación después de cada capacitación. Como tercer punto, se implementará el mejoramiento o actualización del MOF del área de consultorio externo, agregando las

actividades de telemonitoreo siguiendo la RM 146 – 2020 MINSA y la RJ 033 2020 SIS para poder determinar nuevas funciones específicas de los cargos, proporcionar información sobre las funciones del trabajo y simplificar procesos de actividades, como también la implementación de flujogramas para las actividades propuestas.

#### **4.3.5 Impacto de la propuesta**

La implementación de estos procesos le daría un mayor control al área de consulta externa para las actividades de sus trabajadores. Es por ello que se está ocasionando muchos errores, como en la ubicación de los FUAT`S y recetas que nunca llegan al área de farmacia para poder dispensar la medicación de los pacientes, programación de los pacientes y la información sobre sus citas lo que termina perjudicando a los usuarios, ocasionando que no se le entregue a tiempo su medicación, no atender a su inscripción de su cita por el portal web o atender las llamadas al teléfono de referencia, teniendo que apersonarse reiteradas veces a reclamar por ello, exponiendo su salud ante la covid-19 al intentar llegar hasta la institución. El establecer parámetros de actividades como también la preparación de los trabajadores, el mantener un control de sus actividades y el tener una información clara sobre las actividades que tiene que desempeñar logran que los problemas que tiene el departamento disminuyan considerablemente hasta erradicarlo. La actualización del MOF para las funciones de telemonitoreo es un punto necesario de cubrir debido que en la encuesta realizada se muestra que una parte significativa de los trabajadores indicó que suelen dejar trabajos pendiente, esto en particular se debe a que los trabajadores no tenían una visión clara de las actividades que deben de realizar o cómo deberían de realizar, para poder entender mejor las funciones de cada área de telemonitoreo se implementó un flujograma dentro del MOF, ello traza una línea de trabajo que debería de seguir cada área, desde la programación del usuario, la solicitud de historias clínicas, las atenciones médicas y la preparación de las recetas y FUATS hacia el área de farmacia además de la entrega de medicamento, es un sistema que se debe de aplicar para poder mejorar los aspectos del departamento y así no perjudicar la salubridad de los usuarios que se viene atendiendo en la institución.

Tabla 11. Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma		Presupuesto		KPI	Entregable
Objetivo 1.	Actividades 1	Inicio:	Fin:	Ingreso S/.	Egresos S/.		
EVITAR DEJAR TRABAJOS DE UN DIA PARA EL OTRO	A1 - ELABORACIÓN DE LAS MATRICES DE ACTIVIDADES POR ÁREA DE TRABAJO DE TELEMONITOREO	6/07/2021	15/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63	IMPLEMENTACIÓN DE LA MATRIZ DE ACTIVIDADES	MATRICES EN EL PROGRAMA EXCEL.
	A2 – ELABORACIÓN DE SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA LAS ATENCIONES DE TELEMONITOREO	6/07/2021	15/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
	A3 - CONTABILIZACIÓN DE LAS ATENCIONES MÉDICAS	6/07/2021	15/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		

A4 – CONTROL DE RECETAS Y FUATS	8/07/2021	13/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
A5 – REPROGRAMACIÓN DE CITAS	8/07/2021	13/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
A8 - INDICADOR DE % DE ATENCIONES REALIZADAS	8/07/2021	13/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63	IMPLEMENTAR INDICADORES DE PRODUCCIÓN DE ACTIVIDADES	INDICADORES DE PRODUCCIÓN.
A9 - INDICADOR DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA DE PROGRAMACIÓN	6/07/2021	15/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
A8 - INDICADOR DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA MÉDICA	19/07/2021	23/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
A9 - INDICADOR DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA DE RECETAS Y FUATS	19/07/2021	23/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
A10 - INDICADOR DE PRODUCCIÓN DEL AREA DE HISTORIAS CLÍNICAS	19/07/2021	23/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		

Objetivo 2. CAPACITAR PERIÓDICAMENTE A LOS TRABAJADORES DE CADA AREA DE CONSULTA EXTERNA	A11 - ELABORAR EL DOCUMENTO PARA PROGRAMA DEL TALLER DE MOTIVACION Y CAPACITACION	5/07/2021	16/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63	TALLER MOTIVACIONAL	PLAN DE CAPACITACIÓN
	A12 - COMUNICAR EL PROGRAMA AL DEPARTAMENTO DE DOCENCIA Y JEFATURA	7/07/2021	14/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63		
	IMPLEMENTAR EL PROGRAMA PARA EL DEPARTAMENTO DE CONSULTORIO EXTERNO ADULTO	9/07/2021	12/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63		
	A14 - CONTRATAR A LOS ESPECIALISTAS DE LOS TALLERES	5/07/2021	16/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63	CAPACITACION DE ACTIVIDADES Y EVALUACIÓN	PLAN DE CAPACITACIÓN
	A15 - AMBIENTAR EL AULA PARA LA CAPACITACIÓN	5/07/2021	16/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63		

	A16 - INICIAR LAS CAPACITACIONES Y EVALUACIONES PROPUESTAS	9/07/2021	12/07/2021	S/ 0.00	S/ 332.63		
objetivo 3. ACTUALIZAR EL MOF DEL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO	A18 - DETERMINAR LAS NUEVAS ACTIVIDADES DE TELEMONITOREO	26/07/2021	28/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63	DETALLAR LAS FUNCIONES DE TRABAJO	MOF ACTUALIZADO
	A19 - ACTUALIZAR MOF AGREGANDO LAS ACTIVIDADES DE TELEMONITOREO	26/07/2021	28/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
	A20 - ENVIAR PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MOF AL DEPARTAMENTO DE DOCENCIA	27/07/2021	29/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
	A21 - APLICAR EL MOF ACTUALIZADO PARA LAS ACTIVIDADES DE TELEMONITOREO	27/07/2021	29/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		

	A22 - IMPLEMENTAR LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL AREA DE PROGRAMACION	26/07/2021	28/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63	FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LAS ÁREAS DE TRABAJO	FLUJOGRAMA DE PROCESO
	A23 - IMPLEMENTAR LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HISTORIAS CLÍNICAS	26/07/2021	28/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
	A24 - IMPLEMENTAR LA SECUENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO	27/07/2021	29/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		
	A25 - DETERMINAR LA SECUENCIA DEL AREA DE RECETAS Y FUATS	27/07/2021	29/07/2021	S/ 0.00	S/ 202.63		

#### **4.4.1 Entregable 1**

La matriz de actividades es una herramienta de trabajo que permite rastrear los pendientes de las actividades que se realizan al día, así mismo el uso de la matriz permitirá saber exactamente qué usuario (particular o SIS) no fue programado para una cita por Telemonitoreo – así como se muestra en la imagen 1 de anexos - (siempre y cuando este se haya registrado en el portal web de solicitud de citas de la institución). La matriz de actividades está diseñada para poder elaborar un reporte de las historias clínicas de pacientes que pasan atención – como se muestra en la imagen 2 en anexos – facilitando la información para el trabajador que se encarga de realizar el informe documental de solicitud de historias clínicas al departamento de Estadística e informática (archivo). Además, haciendo uso del aplicativo SIHE y realizando la descarga de las atenciones de los profesionales de la salud se puede realizar un filtro de atenciones realizadas – como muestra la imagen 3 en anexos –, ello permitirá saber qué profesional de la salud cumple con las citas programadas permitiendo crear un documento de profesionales que no cumplen con los objetivos del departamento y así elaborar informes para el área de docencia y personal que se encargan de evaluar el desempeño de los trabajadores y de sancionarlos según la gravedad de la falta. Parte del motivo principal de la creación de la matriz de actividades es poder identificar al día que usuarios no fueron programados para una cita virtual por Telemonitoreo – como se muestra en la imagen 3 en anexos – y así poder programarlos en una fecha no mayor a 3 días de su solicitud – como se muestra en la imagen 4 en anexos – con la finalidad de que su cita no se pierda y pueda tener una atención médica oportuna. En caso de que los usuarios hayan concluido con su atención y se le haya prescrito una receta estandarizada o especializada que permita que le dispensan su mediación en el área de farmacia, la matriz puede facilitar la información de recetas y FUATS mediante un consolidado de las mismas – como se muestra en la imagen 5 en anexos – pero para poder realizar dicha función los médicos deben de ingresar correctamente los datos de los usuarios (historias clínicas, N° de receta, N° de FUAT, etc) en el aplicativo SIHE de otro modo la información que saldrá en el consolidado no será la correcta, es por ello que es importante que todos los médicos registren sus HIS en el aplicativo SIHE. La información de las recetas y FUAT permite al trabajador encargado de dicha labor poder realizar el seguimiento adecuado – como se muestra en la imagen 6 en anexos – hasta que el usuario logre retirar su medicación en el tiempo oportuno sin

perjudicar su tratamiento. Otro punto muy importante para poder determinar si se está trabajando correctamente son los indicadores de producción, ello nos ayuda a tener una imagen más clara de que estamos trabajando y cual estamos dejando de lado – como se muestra en la imagen 7 en anexos –. El tener un control y una supervisión de las actividades – como se muestra en la imagen 8 en anexos – de todos los trabajadores de consulta externa no solo permitirá elevar el índice de productividad para el logro de las metas del departamento si no también lograr cerrar la brecha que existe entre las solicitudes de citas, las citas realizadas y la entrega de medicamento a los usuarios que son atendidos por Telemonitoreo, así mismo, el objetivo es identificar a tiempo aquellos usuarios que no logren ser programados para una atención por Telemonitoreo y evitar que se genere futuras quejas y reclamos hacia el departamento, donde la salud física, emocional y mental de los usuarios se puedan perjudicar.

#### **4.4.2 Entregable 2**

Para realizar estas actividades del Plan de capacitación se tuvo en cuenta lo siguiente: el primer punto se realizó la detección de las necesidades de la capacitación o la justificación – como se muestra en la imagen 9 en anexos – aquí se determinó e identificó que los trabajadores del área de consulta externa adultos necesitan de nuevos conocimientos por el motivo que vienen aplicando unas nuevas actividades que son las de Telemonitoreo. Como segundo paso se realizaron los alcances y fines de la capacitación, donde se indica el área y los trabajadores que deben de llevar la capacitación además de especificar el fin de la misma – como indica en la imagen 10 en anexos – como tercer punto se estableció los objetivos de la capacitación, generales y específico – como indica en la imagen 11 y 12 en anexos – para poder trabajar puntualmente los problemas que se vienen presentando en relación a las actividades de telemonitoreo. Como cuarto punto se estableció las metas y estrategias – como se muestra en la imagen 13 en anexos – con la finalidad de poder capacitar al mayor número de trabajadores del departamento psiquiátrico de consultorio externo adulto haciendo uso de los TIC`S. como quinto punto se estableció el temario de capacitación – como indica la imagen 14 en anexos – donde se propone llevar 3 talleres de motivación y 8 capacitaciones correspondientes a las actividades de telemonitoreo, para poder reforzar los conocimientos de los trabajadores y tengan una idea más clara de cómo deben de realizar su labor. Por último se estableció la programación y presupuesto

donde se establece las fechas indicadas para las capacitaciones y el costo total que supone realizar dicha actividad – como se muestra en la imagen 15 y 16 en anexos – tomando en cuenta el costo de los implementos de la capacitación (lápiz, lapicero, borrador, cuadernillos etc.) decoración del ambiente, pago a los profesionales de la capacitación, como cuarto punto se establecieron los objetivos de la capacitación, siendo el objetivo general de la capacitación el brindar información sobre los procesos que conlleva las atenciones por telemonitoreo, registro, atención y medicación del usuario como también la motivación para que el trabajador se sienta reconocido e identificado con la institución, como quinto punto se estableció el proceso de enseñanza y aprendizaje, para poder realizar este se tuvo que tener en cuenta los objetivos de la capacitación, en ese sentido se determinó que las capacitaciones se darán , y por último se estableció el proceso de enseñanza y aprendizaje donde se pondrá a prueba los nuevos conocimientos brindados y poder corregir algunas debilidades de los trabajadores.

#### **4.4.3 Entregable 3**

En la actualización del manual de operación y funciones se agregan las nuevas funciones considerando los requisitos y experiencia mínima para él. Además, está dividido en nuevas áreas de trabajo y la cantidad del personal necesario para ocupar el cargo – como se muestra en la imagen 17 en anexos – considerando el área de programación citas, historias clínicas, atención al usuario y recetas y FUATS, además se implementó el diagrama de procesos de todas las áreas – como se muestra en la imagen 24 en anexos –. Se tiene en consideración las actividades específicas para las funciones de Telemonitoreo por cada área de trabajo, detallando qué función debería de realizar los trabajadores, en caso del área de programación se contará con dos (02) técnicos administrativos el primero se desempeñará principalmente en la programación de citas de los usuarios que se registren en el portal web de la institución para la solicitud de citas, el generar los enlaces de atención del Google-Meet, como también los reportes de solicitud de historias clínicas y la filtración de los usuarios SIS par la emisión de su FUAT en la unidad de seguros – como se muestra en la imagen 18 en anexos –. El segundo programador prestara apoyo en al primero, se encargará de las reprogramaciones de citas, revisar los tipos de seguros de los usuarios, generar los enlaces de atención del Google-Meet y realizar seguimiento a los usuarios que fueron programados y reprogramados – como se muestra en la imagen

19 en anexos – con la finalidad de que puedan tener un tratamiento óptimo y oportuno para salvaguardar su salubridad. En el caso de los profesionales de la salud que pueden prescribir recetas médicas ellos se encargaran de realizar y registrar las atenciones realizadas en el aplicativo SIHE por medio de su HIS, también se tiene en consideración dentro del MOF que profesional de la salud deberá describir la evolución médica digital y subirla al drive de historias clínicas– como se muestra en la imagen 20 en anexos –. Para el área de historias clínicas se establece como funciones principales para las actividades de Telemonitoreo, la revisión, verificación y distribución de historias clínicas y los FUATS, de los informes de atenciones de los asegurados SIS además de prestar apoyo a la digitalización de las evoluciones médicas y subirlas al drive de historias clínicas – como se muestra en la imagen 21 en anexos –. En el área de FUATS y recetas se debe tener como prioridad el seguimiento de las atenciones con prescripción médica realizadas, debido que una vez terminada la atención y los médicos hayan registrado las recetas en el aplicativo SIHE, se deberá de imprimir las recetas y adjuntarlas con los FUATS (en caso de que el usuario sea asegurado SIS) para ser llevado a farmacia, una vez llevado al área correspondiente para la entrega de medicamento, el personal deberá de mantener contacto con dicha área consultando si ya se encuentran listos los medicamentos de la lista enviada, para finalmente llamar al usuario e indicarle que la medicación está lista para ser recogida – como se muestra en la imagen 22 en anexo –. Parte de sus funciones también está considerado el mantener comunicación con el área de farmacia para saber el estado de las recetas como también el reportar si hubo algún inconveniente al momento de preparar la medicación del usuario. Todas las actividades propuestas en la actualización de MOF es para poder mantener un orden en el departamento para que cada trabajador esté informado de cada función que va a realizar y como tiene que realizarla, se tiene en consideración también que los trabajadores que postulen o los derivan a alguna área de telemonitoreo debe de cumplir requisitos mínimos de estudios – como se muestra en la imagen 23 –, en el caso de los técnicos administrativos, deben de tener estudios técnicos afines al puesto, tener estudios en programas de cómputo básico como lo es office Word, Excel, Power Point, además de tener conocimiento del uso de una computadora.

En tal sentido si se tiene un equipo preparado que cumplen con todos los requisitos que requiere el puesto de trabajo se podrá afrontar cualquier tipo de problema y se lograr llegar a los objetivos propuestos por el departamento, feroso un aportante muy relevante en la teoría del capital humano mencionaba que los trabajadores buscaban su propio crecimiento mediante los estudios, que mientras más estudian la probabilidad de tener mayor remuneración también crecía, las instituciones privadas o públicas deberían de aprovechar esta situación, brindado apoyo aquellas personas que buscan crecer, porque su conocimiento traerá beneficios significativo en el lugar donde se encuentren laborando, mejorando y potenciando las virtudes y reduciendo las deficiencias del departamento. Schultz otro aportante de la teoría del capital humanos mencionaba que el capital humano son aquellas personas que aportan elementos propios como su conocimiento, habilidades y aptitudes en tal sentido se debería aprovechar esas virtudes, escuchando más al trabajador, aquellos trabajadores que desarrollen sus habilidades pueden lograr convertirse en herramientas importantes para el proceso productivo, es por ello que al trabajador para que pueda desarrollar dichas habilidades se debe mantener informado constantemente sobre las actualizaciones o cambios que se harán en el trabajo, así se evitará errores o quejas futuras que pueda perjudicar al área de trabajo.

#### **4.4 Discusión**

En el estudio presente se visualizaron los problemas presentados por parte de los trabajadores del departamento consultorio externo adultos, en cuestión a las atenciones por telemonitoreo, donde los mismo no cumplen con las actividades trazadas para el día como también no cuentan con un manual de operación y funciones donde indique las actividades que deberían de realizar. Para poder sobrellevar la problemática se planteó 3 herramientas que lograrán reducir y eliminar dichos inconvenientes.

La matriz de actividades es una herramienta que ayudará a identificar los pendientes del día, recetas, FUATS e historias clínicas lo cual está plasmado en el MOF que se actualizo para las funciones de telemonitoreo, ello reducirá los tiempos de actividad, debido que cada trabajador ahora se dedicará únicamente a realizar sus funciones específica por área. En cuestión a las atenciones, si el usuario logró concretarlas y se prescribió su receta médica, la herramienta puede generar un reporte lo que genera

una optimización en tiempo y recursos para la dispensación de medicamento en el área de farmacia. también se tiene en cuenta que los trabajadores (técnicos administrativos y médicos asistenciales) no cuentan con una correcta capacitación en cuestión a sus funciones, es decir, la institución cuenta con un programa llamado SIHE el cual es un herramienta de apoyo para poder registrar las atenciones y las almacena en una base de datos, muchos de los médicos aún no conocen cómo usar correctamente dicho programa es por ello que es necesario capacitarlos, además es por medio de este punto que se derivan las demás actividades, si el médico registra toda la atención, receta y FUAT en caso de paciente SIS, al momento de realizar la descarga y aplicar el filtro en la matriz se podrá ver a mayor detalle cuales son los pendientes de trabajo.

Es importante que tanto la parte asistencial y la administrativa realicen sus funciones correctamente debido que si uno no lo hace bien los perjudicados serán los usuarios que realizan la atención o también los que se registran y no tienen respuesta de su solicitud desde hace meses. En tal sentido estas herramientas priorizan los puntos débiles de cada área mediante indicadores de producción que se podrá medir semanal y mensualmente para luego generar un reporte de actividades e indicar a cada área que no se está cumpliendo con los objetivos y finalmente reforzarlo mediante seguimiento constante.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** Para optimizar el desempeño laboral y las atenciones por telemonitoreo en el hospital, se propuso como estrategia la aplicación de herramientas administrativas para evitar que los usuarios sean ignorados al momento de registrarse y puedan llevar a cabo su cita virtual, lo cual es vital para su tratamiento, además, se busca tener mayor acercamiento con los mismos pacientes corrigiendo aquellos errores que se puedan dar al momento de la solicitud de la cita o las reprogramaciones futuras. Dichos errores surgen también a raíz de la falta de capacitaciones correspondientes a sus actividades trabajo como también de no tener un MOF actualizado y no saber cuáles son las funciones establecidas para cada área de trabajo, es por ello que la productividad del área se ve reflejado en las quejas de los usuarios hacia el departamento encargado de brindar dichas atenciones.

**Segunda:** Para poder desarrollar la investigación la categoría problema el desempeño laboral se dividió en 5 subcategorías, siendo la primera productividad, cumplimiento de metas, habilidad, responsabilidad y trabajo en equipo, donde en los resultados obtenidos los problemas que destacaron fueron si los trabajos se terminaban puntualmente y si las capacitaciones que se les brindaba les ayudaban a desempeñar mejor su trabajo. Los errores que se viven día a día en el hospital parten de estos problemas, donde los trabajadores no cumplen con el 100% de sus actividades, dejando tareas pendientes, como también no se les capacita correctamente para poder desempeñarse mejor en actividades nuevas como lo es telemonitoreo donde nunca se había aplicado en la institución.

## 5.2 Recomendaciones

**Primera:** Es indispensable la supervisión de las actividades de los trabajadores por parte del jefe del departamento y al no contar con un presupuesto que le permita la compra de un software de gestión o la actualización de su propio aplicativo, debería de apoyándose en herramientas básicas como lo es Microsoft Excel para poder recolectar datos, transformarlos y sacar indicadores de productividad para poder evaluar el avance de las actividades, al realizar el seguimiento a los trabajadores se elevaría los índices de productividad en el departamento y disminuiría gradualmente el problema con las atenciones que no fueron programadas en la solicitud de citas por parte de los usuarios.

**Segunda:** Para optimizar las atenciones que se brindan por medio de telemonitoreo es importante que la institución invierta en las actualizaciones de su propio aplicativo que se encargue de reducir procesos como es el caso de las firmas y sellos digitales para las atenciones de telemonitoreo en usuarios SIS, además de brindar apoyo de gestión para el registro de las citas, programación y logística de las recetas y fuats que se envían a farmacia para la dispensación de medicamentos porque más allá de lo que pueda costar la compra de un software o la actualización del aplicativo institucional se tiene que velar por la salubridad y bienestar de los usuarios que solicitan una atención de calidad y oportuna que en plena pandemia se vieron abandonados sin recibir tratamiento médico.

## REFERENCIAS

- Castillo A., Ferrer L. & Masalàn P. (2015). Capacitación del personal de salud, evidencia para lograr el ideal. *Horiz Enferm*, 26(1), 29-37 Chile. <http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/13168>
- Cota J. Rivera J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, *Ciencia y técnica administrativa*, 16(2). Argentina. [www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm)
- Indacochea B. Porraspia D. Ganchozo B (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia, *Didascalía: Didáctica y Educación*, 9(2), 1-10. Cuba.
- Hernandez O. Perez J. Et al (2016). La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en gestión de los recursos humanos de las organizaciones empresariales, *Mendive. Revista de Educación*, 14(3), 213-218. Cuba  
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/953/pdf>
- Parra C. Rodriguez F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista investigación desarrollo innovación*, 6(2), 131-143. Colombia. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Matabanchoy S. Alvarez K. Riobamba O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud*; 21(2); 176-187. Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Castillo A., Ferrer L. & Masalàn P. (2015). Capacitación del personal de salud, evidencia para lograr el ideal. *Horiz Enferm*, 26(1), 29-37 Chile. <http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/13168>
- Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unanue, 2015, PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD EN LOS PAÍSES

ANDINOS, *Evidencia para la toma de decisiones 161-174*, Lima.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3592.pdf>

Chargray L. (2015). Capacitación del personal y su relación con la calidad de atención en salud en el instituto nacional de oftalmología. *Repositorio institucional*. 1-12.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2069/ARTICULO%20LUIS%20CHAGRAY%20NICH0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez A. Escobedo S. Angeles M. (2019). FINANCIAMIENTO EN LA CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN SALUD BAJO LA PERSPECTIVA DEL SECTOR PÚBLICO, 2016-2018. *Revista Facultad Medicina Humana URP* 19(4) 38-46. Lima.  
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/2338/2392>

Checa L. Cabrera X. Chavarry P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria, *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-195.

Gonzales Y. Cereceda Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo, *Avances*, 22(4), 536-551.  
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/568/1631>

Becker G. (1993). Human capital a theoretical and empirical analysis, with special reference to education. *The University of Chicago Press*, 3, 29-58. Estados Unidos.

Barro, Roberto (1991), Economic growth in a cross section of countries, *Quarterly Journal of Economics*, 106 (2), 407-443. Inglaterra.

Mankiw, Gregory, David Romer y David Weil, (1992), A contribution to the empirics of economic growth, *The Quarterly Journal of Economics*, 107 (2), 407-437. Inglaterra.

Fermoso P. (1997), Manual de economía de la educación, *Narcea*, España.

- Schultz W. (1961). Investment in Human Capital, *American Economic Review*, vol 51(1), 2-3. Estados Unidos.
- Chiavenato I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. *Mc graw Hill interamericana*, 7(14), 317 – 378. México.
- Camarena C. Estavillo V. Et al (1994). ABC Del Desarrollo Organizacional. *Trillas* 17-20. México.
- Segredo A. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima Organizacional. *Correo científico médico de Holguín*, 17(3) 4-8. Cuba. <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>
- Segredo A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2) 387-398. Cuba. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2013.v39n2/385-393/es>
- McGregor D. (1966) The Human Side of Enterprise, *Reflections*, 2(1), 7-12. Estados Unidos.
- Madero S. Rodriguez D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 96-97. México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Griffin R. Phillips J. & Gully S. (2017). Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones, *Cengage Learning Editores*, 12, 171-173. México.
- Lawter L. Kopelman R. & Prottas D. (2015). McGregor's theory X/Y and job performance: a multilevel, multi-source analysis, *Journal of managerial issues*, 27(1-4), 85-87. Estados Unidos.
- Alava M. Gomez K. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los*

*subsistemas de Capacitación y Selección* (Tesis de grado para optar título de Magister en administración de empresas). Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>

Pinchao S. (2015). *Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del cantón milagro* (Tesis de grado para optar título de ingeniería comercial). Universidad estatal de Milagro facultad ciencias administrativas y comerciales. Ecuador. <http://201.159.222.36/bitstream/123456789/2567/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20DE%20CAPACITACI%C3%93N%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LAS%20MEDIANAS%20EMPRESAS%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO..pdf>

Sandoval B. Morales D. Gutiérrez B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (tesis de grado para optar licenciatura en administración de empresas). Universidad de Concepción. Chile. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>

Zans A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa* (Tesis para optar el grado de master en gerencia empresarial). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Rojas F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral* (Tesis de grado para optar título de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Yllesca A. (2018) *Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte – 2017* (Tesis de título profesional).

Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22138>

Ore A. (2017). *GESTIÓN Y DESEMPEÑO EN UN HOSPITAL DE ESSALUD, CAÑETE, LIMA, 2017* (tesis para grado académico de magíster en gestión pública). Universidad de Pacifico.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres\\_Tesis\\_maestr%EDa\\_2017.pdf;jsessionid=0B11A35FC8364D9C414DB00E014EE000?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=0B11A35FC8364D9C414DB00E014EE000?sequence=1)

Surco R. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. (Tesis de grado para optar título de profesional). Universidad nacional del altiplano.

Arbelez G. & Mendoza P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.* 78(2). 154-160.

Nuñuvero M. (2019). *Nivel de capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del gobierno regional La Libertad – año 2017*, (tesis para optar al grado de maestría en ciencias económicas). Universidad nacional de Trujillo.

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título: Implementación de telemonitoreo para la optimización de las atenciones de un hospital psiquiátrico, Lima 2021**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Categoría 1: Desempeño laboral				
			Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar las atenciones de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021?	Mejorar las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021	<b>Ha:</b>  <b>Ho:</b>	Productividad	1. cumplimiento de metas	1-5	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
Problemas específicos	Objetivos específicos		Cumplimiento de metas	2. Preparación	6-10		
¿Cómo se realiza la atención de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico, Lima 2021?	Analizar las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021.		Habilidad	3. Desarrollo	11-15		
¿Cuáles son los factores que influyen en las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021?	Explicar los factores que influyen en las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico, Lima 2021.		Responsabilidad	4. Asistencia y oportunidad	16-20		

¿Cuáles son las causas de mayor incidencia que afectan las atenciones de telemonitoreo en el hospital psiquiátrico de Lima 2021?	Determinar las causas de mayor incidencia que afectan las atenciones de telemonitoreo de un hospital psiquiátrico en Lima 2021.		<b>Trabajo en equipo</b>	5. Relaciones interpersonales	21-25		
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
<p>Sintagma: Holístico</p> <p>Tipo: Proyectivo</p>		<p>Población: 80 Trabajadores</p> <p>Muestra:</p>		<p>Técnicas: Encuesta - Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario y Guía de entrevista</p>		<p>Procedimiento: Excel</p> <p>Análisis de datos: Contrastación de hipótesis, contrastación de objetivos, uso de Atlas. Ti</p>	

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

FECHA PROGRAMADA	PROFESIONAL MEDICO	Nombres y apellidos completos del paciente / usuario	CORREO ELECTRONICO	Nº DE TELEFONO	DNI	Hc	Área	Discapacitados: Tipo de Seguro	DÍAS DE ATENCIÓN	FINANCIADOR	USUARIO QUE GENERA	PLAZA DE CITA	COMUNIDAD AL USUARIO	CONFORMO ASISTENTE
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Silvana Yanet Carrillo Silva	23360elena@gmail.com	953811610	40755307	658785	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS ACTIVO	-	PARTICULAR	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	NO
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Jorge Jaime Gómez Mostacero	23360elena@gmail.com	953811611	76607315	852479	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Manuel Fernando Guillen Inchaustegui	23360elena@gmail.com	953811612	77220966	850731	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Rai Arostegui Baca	23360elena@gmail.com	953811613	71419036	861756	CEA	MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO Hasta el 06 / 06 / 2021	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Rosa Eugenia Lescano Diaz	23360elena@gmail.com	953811614	10476447	175358	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	-	PARTICULAR	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Elizabet Gutiérrez Barbarán	23360elena@gmail.com	953811615	46346311	179063	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	Berna Arela Melo de Meneses	23360elena@gmail.com	953811616	8952837	36748	CEA	GRUPO POPULACIONAL DETERMINADO POR NORMA. PEAS MAS PLANES	-	PARTICULAR	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	NO
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	Guido Jaime Andrade	23360elena@gmail.com	953811617	7564963	43008	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	Carlos Rumiro Soler Quilaz	23360elena@gmail.com	953811618	43592090	52210	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) GRUPO POPULACIONAL DETERMINADO POR NORMA. PEAS MAS PLANES	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	NO
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	Karin Yessica Luján Ruiz	23360elena@gmail.com	953811619	77472746	659466	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	NO
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	Brigitte Allison Ramirez Palomino	23360elena@gmail.com	953811620	40590050	803470	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	SI
3/05/2021	FELIPA ZAYERZ, AGUILES AGUSTO	Vilfredo Rene apaza Ramos	23360elena@gmail.com	953811621	80524605	800284	CEA	SUBSIDIADO (SIS GRATUITO) PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS ACTIVO	910	SIS	PROGRAMA DOR 1	meet.google.com/mfsj-qokh-oo	TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO	NO

Figura 7. Programación de usuarios registrados. Fuente: Elaboración propia.

REPORTE DE SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS							
FECHA PROGRAMADA	PROFESIONAL MEDICO	Historias Clínicas	Nombres y apellidos completos del paciente / usuario	CORREO ELECTRONICO	Nº DE TELEFONO	DNI	Área
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	156785	Silvana Yanet Carrillo Silva	23360elena@gmail.com	953811610	40755307	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	152479	Jorge Jaime Gómez Mostacero	23360elena@gmail.com	953811611	76607315	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	150731	Manuel Fernando Guillen inchaustegui	23360elena@gmail.com	953811612	77220966	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	161756	Rai Arostegui Baca	23360elena@gmail.com	953811613	71419036	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	175358	Rosa Eugenia Lescano Diaz	23360elena@gmail.com	953811614	10476447	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	179063	Elizabet Gutiérrez Barbarán	23360elena@gmail.com	953811615	46346311	CEA
3/05/2021	CERSO GOMEZ, PRYSICA MAGDALENA	36748	Berna Arela Melo de Meneses	23360elena@gmail.com	953811616	8952837	CEA

Figura 8. Reporte de Solicitud de Historias Clínicas. Fuente: Elaboración propia.

FECHA PROGRAMAD	PROFESIONAL MEDICO	Nombres y apellidos completos del paciente / usuario	ESTADO	CORREO ELECTRONICO	Nº DE TELEFONO	DNI	HC	Área
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Silvana Yanet Carrillo Silva	NO ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811610	40755307	156785	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Jorge Jaime Gómez Mostacero	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811611	76607315	152479	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Manuel Fernando Guillen inchaustegui	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811612	77220966	150731	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Rai Arostegui Baca	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811613	71419036	161756	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Rosa Eugenia Lescano Díaz	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811614	10476447	175358	CEA
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Elizabet Gutiérrez Barbarán	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811615	46346311	179063	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Berna Arela Melo de Meneses	NO ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811616	8952837	36748	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Guido Jaime Andrade	ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811617	7564969	49008	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Carlos Ramiro Solier Quillas	NO ATENDIDO	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811618	43582090	52213	CEA

Figura 9. Reporte de Atenciones Realizadas. Fuente: Elaboración propia.

REPROGRAMACION DE CITAS									
Fecha	PROFESIONAL	Nombres y apellidos completos	REPROGRAMACION: SI/NO	FECHA DE REPROGRAMACION (MAX 3 DIAS)	CORREO	Nº DE TELEFONO	DNI	HC	Área
3/05/2021	STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Silvana Yanet Carrillo Silva	SI	6/05/2021	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811610	4.1E+07	156785	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Berna Arela Melo de Meneses	SI	6/05/2021	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811611	8952837	36748	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Carlos Ramiro Solier Quillas	SI	6/05/2021	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811612	4.4E+07	52213	CEA
3/05/2021	CERSSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Karin Yessica Luyo ruiz	SI	6/05/2021	<a href="mailto:23360elena@gmail.com">23360elena@gmail.com</a>	953811613	7.7E+07	159466	CEA

Figura 10. Reprogramación de citas. Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO RECETAS SIS / PARTICULAR									
PROFESIONAL	Nombres y apellidos completos	DNI	HC	¿Procede para emisión de FUA?	FINANCIADOR	ESTADO	N° DE FUA	N° DE RECETA SIS	N° DE RECETA PARTICULAR
STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Elizabet Gutiérrez Barbarán	46346311	179063	SI 910	SIS	ATENDIDO	2105938458	210021099	-
CERSO GOMEZ, PRYSKA MAGDALENA	Guido Jaime Andrade	7564969	49008	SI 910	SIS	ATENDIDO	2105938307	210021220	-
BUSTAMANTE QUIROZ RICARDO JORGE	Josimar Andres Figueroa Padilla	46063073	99712	SI 910	SIS	ATENDIDO	2105938329	210022359	-
BUSTAMANTE QUIROZ RICARDO JORGE	Luis Hernan Avila Ledesma	74756713	139301	SI 910	SIS	ATENDIDO	2105938879	210022471	-
STUCCHI PORTOCARRERO, SANTIAGO MARTIN	Rosa Eugenia Lescano Diaz	10476447	175358	-	PARTICULAR	ATENDIDO	-	-	210021708
FELIPA ZAYERZ, AQUILES	Vanessa Karla Sofia Benavides	41456789	157560	-	PARTICULAR	ATENDIDO	-	-	210022556

Figura 11. Reporte de Recetas y FUATS. Fuente: Elaboración

QUIEN REALIZA SEGUIMIENTO	FECHA DE ENVIO (MAX 3 DIAS DESPUES DE LA ATENCION)	CORREO DEL RESPONSABLE DE FARMACIA	ESTADO: ENTREGADO / ANULADO / PENDIENTE	FECHA DE RESPUESTA (DEL AREA DE FARMACIA)	N° DIAS TRANSCURRIDOS	OBSERVACION
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ENTREGADO AL PACIENTE	6/05/2021	2	-
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	PENDIENTE	-	#¡VALOR!	LLAMAR AL PCTE
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	PENDIENTE	-	#¡VALOR!	LLAMAR AL PCTE
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ENTREGADO AL PACIENTE	6/05/2021	2	-
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ENTREGADO AL PACIENTE	6/05/2021	2	-
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ANUADO	12/05/2021	8	NO RECOGIO MEDICAMENTO
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	PENDIENTE	-	#¡VALOR!	LLAMAR AL PCTE
TEC. ADMINISTRATIVO	4/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ENTREGADO AL PACIENTE	6/05/2021	2	-
TEC. ADMINISTRATIVO	5/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	ANUADO	13/05/2021	8	NO RECOGIO MEDICAMENTO
TEC. ADMINISTRATIVO	5/05/2021	FARMACIA@HSPQL.GOB.PE	PENDIENTE	-	#¡VALOR!	LLAMAR AL PCTE

Figura 12. Seguimiento de Recetas y FUATS. Fuente: Elaboración propia.



Figura 13. Indicador de productividad. Fuente: Elaboración propia.

PRODUCCION POR PROGRAMADOR				PRODUCCION POR MEDICO				PRODUCCION AREA DE RECETAS Y FIATS - MAYO - 2021					
Etiquetas de fila	Cuenta de USUARIO QUE GENERA EN LA DE			Cuenta de ESTADO	Atas d			Cuenta de ESTADO: ENTREGADO / AMBUADO / PENDIENTE	Etiquetas de columnas				
PROGRAMADOR1	517			Etiquetas de fila	TENDID	ATENDI	Total general	Etiquetas de fila	AMUADO	ENTREGA DO AL	PENDIE NTE	Total general	
PROGRAMADOR 2	1063			ARANTO MARIN ROGER ALEJANDRO	5	21	26	TEC_ADMINISTRATIVO	13	154	41	214	
<b>Total general</b>	<b>1680</b>			BOJORQUEZ DE LA TORRE JOSE CARLOS	16	12	28	<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>154</b>	<b>41</b>	<b>214</b>	
Reseñas de CONFIRMO	Etiquetas de columnas	recet_pendiente	Total general	BUSTAMANTE GURDO RICARDO JOSSE	43	52	95						
PROGRAMADOR 1	57	134	191	CABALLERO OQATA JOSE LUIS LAZARO	34	36	70						
PROGRAMADOR 2	131	103	234	CABRERA ASTUDILLO DONALD JACK	20	19	39						
PROGRAMADOR 1	109	510	619	CERRISO GOMEZ PRYSCA MAGDALENA	56	46	102						
PROGRAMADOR 2	181	544	725	CHU EGUERRRE ALICIA VICTORIA	13	24	37						
<b>Total general</b>	<b>491</b>	<b>1339</b>	<b>1880</b>	COLLADO GUZMAN NOEMI ANGELICA	56	53	109						
				Dr. Arcebo	7		7						
				Dr. Torres	5	20	25						
				FELPA ZAYERZ ADRILES AUGUSTO	42	70	112						
				GASO MANCO PEDRO MAURICIO	31	42	74						
				RUAMAN AGUADO CLARA	22	14	36						
				JACINTO HERRERA JORGE JOSIE	21	60	81						
				LUAMENRO CESAR JESUS	20	20	40						
				LEBA CARRASCO VARRINOT OMELVIN	1	30	31						
				LUDOVIEG CASTRINELLI LEZEL MARIE	23	3	26						
				MALPARI JASIA ROSIDANA LAURA DIONE	39	11	50						
				OSWALDO KARLOVICH MERO LUIS	4	27	31						
				RAMOS PATRICK VICTOR EDUARDO	52	56	108						
				RODRIGUEZ MARINOLA LEONARDO AUGUSTO	56	59	115						
				RUIZ DIAZ LUIS EDUARDO	59	58	117						
				SALGADO VALENZUELA CARLOS ALEXIS	19	29	48						
				SARBA GARCIA JOHANNES TRIANZO	32	57	89						
				STUCHO PORTOCARRERO SANTIAGO MARTIN	44	44	88						
				VARELLAS MARIN ERIK ANDRES	5	50	55						
				VELEZ MARCIAL AUGUSTO FELIPE	2	21	23						
				VELLA ANDRÉS JUAN VIVAR	2	24	26						
				VIVIANO MIRANDA MARIA F FANA	51	67	118						

Figura 14. Indicador de productividad por Área de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

## JUSTIFICACION |

En mayo del año 2020 se implemento las actividades por telemonitoreo en la institución mediante la RM 146-2020 MINSA para fortalecer las atenciones a distancia brindadas al usuario de las instituciones de salud haciendo uso de los TICS para salvaguardar su salubridad debido a la pandemia mundial que estamos viviendo a causa de la SARS-COV-2 (COVID-19) y sus variantes. A medida que pasaban los días las atenciones se fueron reanudando, las atenciones se fueron presentando y los usuarios más conocedores de la tecnología lograron registrándose en el portal web de la institución solicitando su cita, otros usuarios, mas acostumbrados a las atenciones presenciales, se acercaban a la institución buscando atención médica y farmacológica. En el caso de los trabajadores de consultorio externo que estuvieron ausenten el tiempo del confinamiento obligatorio al volver a trabajar se les alcanzo un memorándum circular indicando que se había autorizado y aplicado las atenciones médicas con prescripción de medicamento mediante las atenciones por telemonitoreo, la única información que se brindo fue el documento no hubo mayor apoyo informativo sobre las actividades que se iban a realizar. Ha pasado mas de 1 año desde que empezó la pandemia y aun el departamento de consultorio externo adulto no cuenta con las capacitaciones necesarias para poder fortalecer los conocimientos de los trabajadores además de no contar con talleres que ayuden

*Figura 15. Justificación de Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

### **ALCANCE**

El plan de capacitación que se está presentando va dirigido para los trabajadores del departamento psiquiátrico de consultorio externo adulto que vienen trabajando la nueva función de Telemonitoreo.

### **FINES DE LA CAPACITACION**

La finalidad de las capacitaciones es poder brindar la información adecuada de las funciones que se vienen trabajando por las actividades de Telemonitoreo para poder elevar el nivel de rendimiento y productividad. Se toma en cuenta lo siguiente:

- Mejorar la relación de los trabajadores para elevar los intereses en los seguimientos de sus actividades.
- Impulsar o generar conductas positivas para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores a si mismo elevar la productividad, la calidad de trabajo.
- Se contempla el bienestar, salud física y mental de los trabajadores en un ambiente seguro.
- Mantener al trabajador al día con las nuevas actualizaciones del aplicativo

*Figura 16. Alcance y Fines del Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION**

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- Preparar al trabajador del Departamento psiquiátrico de consultorio externo adulto para que pueda ejecutar correctamente las funciones propias de Telemonitoreo.
- Informar sobre la RM 146 – 2020 MINSA y la RJ 033 – MINSA, que temas abarca y que atenciones cubre.
- Brinda mayor conocimiento sobre las normativas utilizadas y su correcta aplicación.

- Brinda mayor conocimiento sobre el uso de SIHE y de HIS.
- Brindar conocimientos sobre la salud mental comunitaria.

*Figura 17. Objetivo general del Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Actualizar los conocimientos sobre las nuevas resoluciones que se están aplicando en la institución.
- Explicar el correcto registro de las atenciones médicas en el HIS.
- Explicar el uso del drive para evoluciones medicas digitales y el correcto llenado.
- Explicar cuales son las herramientas que el departamento viene utilizando para que los usuarios pasen atención virtual.
- Explicar el correcto proceso de atención del usuario y como debe de retirar su medicación en caso de que amerite la prescripción médica.
- Generar conciencia sobre las acciones de su trabajo.

*Figura 18. Objetivo Específico del Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

**METAS:**

Capacitar a todo el personal del departamento de psiquiatría del consultorio externo adultos que realicen las funciones de telemonitoreo.

**ESTRATEGIAS:**

Las estrategias son las siguientes:

- Se realizarán talleres de motivación para que el trabajador puede mejorar su rendimiento.
- Se presentarán casos reales sobre las actividades que no se concluyeron (desde el registro de la cita hasta la entrega de medicamentos) y que tipo nivel de problema fue el que se generó.
- Evaluaciones del temario.
- Se ara uso de las TIC para poder llegar a todos los trabajadores que no se encuentren presente.

*Figura 19. Metas y Estrategias del Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

### **TEMAS DE CAPACITACIÓN:**

En primer lugar, se tocarán temas de motivacionales para poder llegar al trabajador siendo los siguientes:

1. Empatía
2. Responsabilidad
3. Liderazgo

En segundo lugar, se tocarán temas muy relacionados a las actividades de trabajo por Telemonitoreo.

1. Registro de programación y reprogramación de citas.
2. Como generar enlaces por el Google-Meet para las atenciones.
3. Como realizar la solicitud de historias clínicas y como digitalizar las evoluciones.
4. Registrar las atenciones médicas, en el HIS
5. Como el medico puede programar la próxima consulta medica del usuario atendido en el SIHE.
6. Como generar el reporte de FUATS, y recetas para realizar seguimiento.
7. Explicar el flujograma de procesos del departamento psiquiátrico de consultorio externo adulto.
8. Retro alimentación.

*Figura 20. Temas para el Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.*

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	CUADERNO PEQUEÑOS	50	5.25	262.5
2	LAPICEROS AZUL	50	1.5	75
3	BORRADOR	50	1.5	75
4	LAPIZ	50	0.8	40
5	BREAK	2	350	700
6	CORRECTOR DE LAPICERO	50	1.2	60
7	CAPACITADOR - LIDERAZGO	2	350	700
8	CAPACITADOR - EMPATIA	2	350	700
9	CAPACITADOR - RESPONSABILIDAD	2	350	700
<b>Total</b>				<b>S/3,312.50</b>

Figura 21. Presupuesto para el Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE JULIO - 2021															
Nº	ACTIVIDADES	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	HRS	
1	TALLER DE EMPATIA	2 HRS							2 HRS					4	
2	TALLER DE LIDERAZGO	2 HRS							2 HRS					4	
3	TALLER DE RESPONSABILIDAD	2 HRS							2 HRS					4	
4	Registro de programación y reprogramación de citas.			2 HRS						2 HRS				4	
5	Como generar enlaces por el Google-Meet para las atenciones.			2 HRS						2 HRS				4	
6	Como realizar la solicitud de historias clínicas y como digitalizar las evoluciones.			2 HRS						2 HRS				4	
7	Registrar las atenciones médicas, en el HIS												2 HRS	2	
8	Como el medico puede programar la próxima consulta médica del usuario atendido en el SIHE.												2 HRS	2	
9	Como generar el reporte de FUATS, y recetas para realizar seguimiento.												2 HRS	2	
10	Explicar el flujograma de procesos del departamento psiquiátrico de consultorio externo adulto.												1HR	1	
11	Retro alimentación.			40 MIN					40 MIN	40 MIN			40 MIN	2.4	
<b>TOTAL DE HRS</b>														<b>33.4</b>	

Figura 22. Cronograma para el Plan de capacitación. Fuente: Elaboración propia.

DENOMINACION DEL ORGANO: DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRIA CONSULTORIO EXTERNO ADULTOS							
DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA:							
Nº DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
0001	ENCARGADO DEL PROGRAMA SEGTORIAL I	011003	SP-EJ	1	-	1	1
0002	MEDICO PSIQUIATRA	011004	SP-ES	28	20	8	
0003	PSICOLOGIA	011005	SP-ES	16	10	6	
0004	TECNICO ADMINISTRATIVO	011006	SP-AP	4	4	-	
0005	ASISTENTE EJECUTIVO	011007	SP-AP	1	1	-	
<u>TOTAL DE CARGOS</u>				51	35	15	1

*Figura 23. Denominación Orgánica para las funciones de Telemonitoreo. Fuente: Elaboración propia.*

#### **4. FUNCIONES ESPECIFICAS**

##### **Funciones por telemonitoreo:**

- Programar las solicitudes de citas de los usuarios registrados en la plataforma virtual del portal web de la institución.
- Generar y enviar el enlace de atención del Google-Meet a los pacientes programados para atención virtual.
- Filtrar los usuarios particulares con los seguro SIS con plan PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS.

Página 19 de 33

- Agregar al cronograma del profesional en el SIHE las solicitudes de citas por paciente.
- Enviar correo electrónico a la unidad funcional de seguros, referencias y contrareferencias de todos los usuarios con tipo de seguro SIS con plan PEAS

*Figura 24. Funciones específicas que realizará el Programado I. Fuente: Elaboración propia.*

**Funciones por telemonitoreo:**

- Verificación de los tipos de seguro.
- Enviar correo electrónico a la unidad funcional de seguros, referencias y contrareferencias de todos los usuarios con tipo de seguro SIS con plan PEAS MAS PLANES COMPLEMENTARIOS.

Página 21 de 33

- Generar y enviar los enlaces de atención en el Google-Meet a los pacientes programados para atención virtual a su correo electrónico.
- Comunicar mediante correo electrónico y llamadas telefónicas a los usuarios que son programados y reprogramados para su cita virtual.
- Reprogramar a los usuarios que no lograron pasar cita virtual con el profesional programado (no mayor a 3 días).
- Realizar seguimiento de los pacientes que fueron programados y reprogramados.
- Y demás funciones que sea asignado por el responsable del departamento.

*Figura 25. Funciones específicas que realizará el programador I. Fuente: Elaboración propia.*

#### **Funciones por telemonitoreo:**

- Brindar atención psiquiátrica especializada y personalizada a los pacientes que estén programados para una cita virtual por Telemonitoreo.
- Registrar las atenciones en el HIS del aplicativo SIHE (colocando si paso o no la atención medica virtual además de agregar un comentario indicando el motivo del por qué no paso la consulta).
- Si el usuario paso la consulta se deberá programar la atención con fecha y hora en el cronograma del aplicativo SIHE.

Página 14 de 32

- 
- Elaborar historia clínica digital y subirla a la plataforma virtual del drive para historias clínicas.
  - Registrar las recetas digitales en el HIS del aplicativo SIHE.
  - Firmar y sellar los FUATS correspondiente a las atenciones de los usuarios asegurados SIS.

*Figura 26. Funciones específicas que realizará el Médico psiquiatra. Fuente: Elaboración propia.*

#### **4. FUNCIONES ESPECIFICAS**

##### **Funciones por telemonitoreo:**

- Recepción, verificación, clasificación, y distribución de las Historias Clínicas.
- Recepción y verificación de la lista enviada por la unidad funcional de seguros, referencia y contra referencia sobre los pacientes SIS que no pasaran atención.
- Recepción, verificación y clasificación de los FUAT'S.
- Apoyo en la digitalización de evoluciones de historias clínicas.
- Y demás funciones que sea asignado por el responsable del departamento.

*Figura 27. Funciones específicas para el área de historias clínicas. Fuente: Elaboración propia.*

**Funciones por telemonitoreo:**

- Seguimiento de recetas y FUATS enviados al área de farmacia.
- Mantener comunicación con el área de farmacia para saber sobre el estado de las recetas.
- Reportar los inconvenientes provenientes del área de farmacia.
- Comunicar al usuario sobre la disponibilidad de su medicamento listo para recoger.
- Y demás funciones que sea asignado por el responsable del departamento.

**Otras funciones de apoyo**

- Llevar el control de las actividades relacionadas a las atenciones por telemonitoreo.
- Ejecutar cruce de información para obtener el indicador de producción diaria, mensual y anual de las atenciones.
- Ejecutar cruce de información para obtener el indicador de producción diaria, mensual y anual del área de programación.]
- Ejecutar cruce de información para obtener el indicador de producción diaria, mensual y anual de las atenciones de los profesionales de la salud.
- Ejecutar cruce de información para obtener el indicador de producción diaria, mensual y anual del área de recetas y FUATS.
- Ejecutar cruce de información para obtener el indicador de producción diaria, mensual y anual del área de historias clínicas.

*Figura 28. Funciones específicas para el área de Recetas y FUATS. Fuente: Elaboración propia.*

## **5. REQUISITOS MINIMOS**

### **Educación**

- Instrucción secundaria completa.
- Estudios Técnicos no menor a un semestre académico.

### **Experiencia**

Experiencia no menor a 01 año en actividades relacionadas al cargo en el sector público o privado.

### **CAPACIDADES, HABILIDADES Y APTITUDES**

- Capacidad de organización, dirección y análisis de la información.
- Habilidad para usar equipos y programas informáticos.

*Figura 29. Requisitos para trabajadores técnicos administrativos. Fuente: Elaboración propia.*

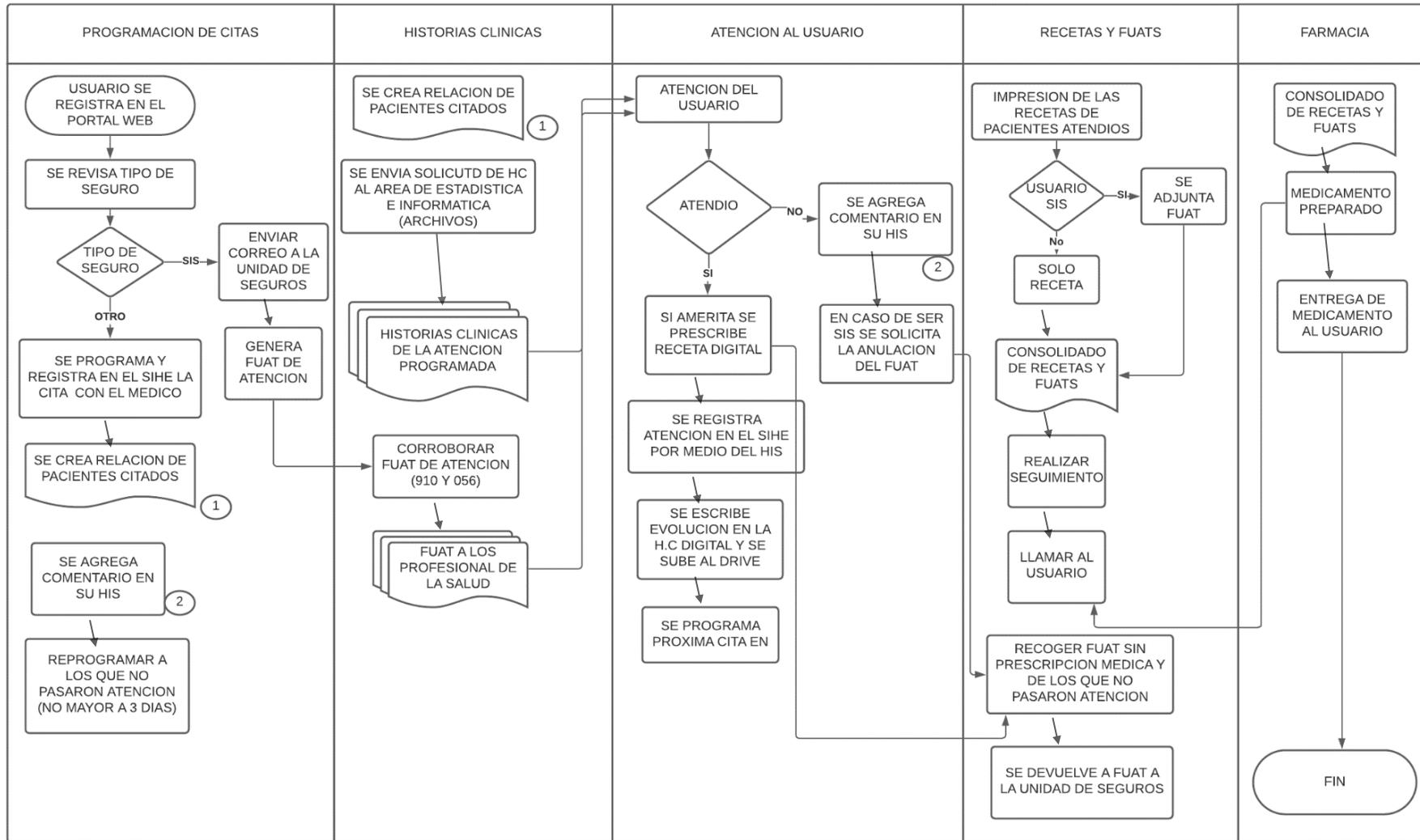


Figura 30. Flujograma de procesos de telemonitoreo. Fuente: elaboración propia.

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

**(Instrumento cuantitativo)**

#### Estimado trabajador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir Desempeño laboral Su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni desacuerdo ni acuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Frecuentemente de acuerdo</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>

Nro.	Ítems	Valoración				
	<b>SUB CATEGORÍA: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Al momento de realizar sus funciones, suele llegar a cumplir los objetivos trazados por plan de trabajo de su área donde labora?					
2	¿El área donde labora cuenta con un Manual de operaciones y funciones donde indiquen las funciones que debe desempeñar?					
3	¿El área donde labora le facilita la información sobre el manual de operaciones y funciones?					
4	¿Si es supervisado al momento de trabajar, podría realizar sus actividades adecuadamente?					
5	¿Al momento en el que se le asignan actividades, suelen ser acorde a sus funciones o complicadas de realizar?					
<b>SUB CATEGORÍA: Calidad del trabajo</b>						
6	¿Los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar?					

7	¿Recibe capacitaciones por parte de su área de trabajo o institución para poder mejorar en las actividades que desempeña?					
8	¿Se le realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones?					
9	¿Tiene conocimiento sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios?					
10	¿considera que recibe una capacitación adecuada según sus funciones laborales?					
<b>SUB CATEGORÍA: Habilidad</b>						
11	¿Al momento de desempeñar sus labores, las realiza sin errores?					
12	¿Si tiene duda de alguna función, suele preguntar más de 3 veces?					
13	¿Conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones?					
14	¿Logra comprender rápidamente los nuevos conocimientos brindados?					
15	¿Podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo?					
<b>SUB CATEGORÍA: Responsabilidad</b>						
16	¿Asiste puntualmente a su lugar de trabajo?					
17	¿Los trabajos se terminan puntualmente?					
18	¿A la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramientas que se le brinda?					
19	¿Cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento?					
20	¿Considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionados?					
<b>SUB CATEGORÍA: Trabajo en equipo</b>						

21	¿Existe buena relación entre los trabajadores y los jefes directos?					
22	¿Suele existir solidaridad en el área de trabajo?					
23	¿considera que sus compañeros realizan sus funciones adecuadamente?					
24	¿El manejo de información y los canales de comunicación se ejercen adecuadamente en la institución?					
25	¿Considera que la institución debería de implementar un programa de motivación dirigidas al trabajo en equipo?					

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

##### (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	-
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 1 (Entrev.1;2 y 3)
<b>Fecha</b>	10/05/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	

<b>Nro.</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	productividad	¿El área de trabajo cuenta con un Manual de operaciones y funciones? ¿En qué consiste y cómo se lleva a cabo?
		¿El área cuenta con un plan de trabajo donde se muestre como se debe de realizar las funciones? ¿Cómo se desempeñan en base a ello sus trabajadores y encargados?
		¿Cómo podría mejorar sus indicadores para aumentar la productividad?
2	Calidad del trabajo	¿De qué manera mantiene preparado a sus trabajadores para poder cumplir cualquier actividad?
		¿Qué conocimientos sobre la Resolución Ministerial 146-2020 MINSA deberían de tener los trabajadores de su área para desempeñar bien sus funciones?
		¿Se aplica correctamente la ley 29344 – Marco de aseguramiento Universal en salud? ¿cómo lo demuestra?
3	Habilidad	¿Cada cuánto tiempo capacita y evalúa a su personal?

		¿Cómo puede determinar qué trabajador aporta positivamente en el área de trabajo?
4	Responsabilidad	¿De qué manera refuerza los puntos débiles y fuertes de los trabajadores?
		¿De qué manera supervisa la puntualidad de los trabajadores a la hora de llegar al centro de trabajo además de presentar los trabajos encomendados?
5	Trabajo en equipo	¿Qué considera un error grave o muy grave? ¿Considera que dichas acciones deberían ser sancionadas?
		¿Cómo determina qué trabajador no mantiene una buena relación con sus compañeros y encargados?
		¿Qué factores deben de tener los trabajadores para poder cumplir con el trabajo en equipo?

# Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



## Ficha de validez del cuestionario

Área de trabajo:

Edad:

Nro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Productividad</b>																		
Indicador 1: Cumplimiento de metas																		
1.	¿Al momento de realizar sus funciones, suele llegar a cumplir los objetivos trazados por su área donde labora?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con los ítems. La relación del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				4				4				4				
2.	¿El área donde labora cuenta con un Manual de operaciones y funciones donde indiquen las funciones que debe desempeñar?																	
3.	¿El área donde labora le facilita la información sobre el manual de operaciones y funciones?																	
4.	¿Si es supervisado al momento de trabajar, podría realizar sus actividades adecuadamente?																	
5.	¿Al momento en el que se le asignan actividades, suelen ser acorde a sus funciones o complicadas de realizar?																	
<b>Sub categoría 2: Calidad del trabajo</b>																		
Indicador 2: Preparación																		
6.	¿Los equipos de cómputo y las aplicaciones que conllevan a las actividades diarias son fáciles de usar?																	

7.	¿Las capacitaciones brindadas, le sirvió para poder desempeñar mejor su labor?																	
8.	¿Se le realiza evaluaciones periódicas en base a sus funciones?																	
9.	¿Tiene conocimiento sobre las leyes, normativas o resoluciones que se aplican en la institución para poder brindar atención a los usuarios?																	
10.	¿Considera que recibe una capacitación adecuada según sus funciones laborales?																	
<b>Sub categoría 3: Habilidad</b>																		
Indicador 3: Desarrollo																		
11.	¿Al momento de desempeñar sus labores, los realiza sin errores?																	
12.	¿Si tiene duda de alguna función, suele preguntar más de 3 veces?																	
13.	¿Conoce los procesos establecidos para poder realizar sus funciones?																	
14.	¿Logra comprender rápidamente los nuevos conocimientos brindados?																	
15.	¿Podría realizar efectivamente sin ninguna dificultad las actividades que estén relacionadas al uso de un equipo de cómputo?																	
<b>Sub categoría 4: Responsabilidad</b>																		
Indicador 4: Asistencia y oportunidad																		
16.	¿Asiste puntualmente a su lugar de trabajo?																	
17.	¿Los trabajos se terminan puntualmente?																	
18.	¿A la hora de desempeñar sus funciones cuida de los recursos, materiales y herramienta que se le brinda?																	
19.	¿Cuándo cometes un error sueles enmendarlo al momento?																	
20.	¿Considera que los actos errados en base a las funciones asignadas deberían ser sancionada?																	
<b>Sub categoría 5: Trabajo en equipo</b>																		



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A LOS JEFES DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTORIO EXTERNO ADULTOS

AREA DE TRABAJO:

EDAD:

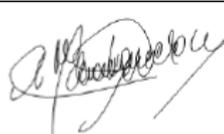
N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿El área de trabajo cuenta con un Manual de operaciones y funciones? ¿En qué consiste y como se lleva a cabo?	X		X		X			
2	¿El área cuenta con un plan de trabajo donde se muestre como se debe de realizar las funciones? ¿Cómo se desempeña en base a ello sus trabajadores y encargados?	X		X		X			
3	¿Cómo podría mejorar sus indicadores para aumentar la productividad?	X		X		X			
4	¿De qué manera mantiene preparado a sus trabajadores para poder cumplir cualquier actividad?	X		X		X			
5	¿Qué conocimientos sobre la Resolución Ministerial 146-2020 MINSA deberían de tener los trabajadores de su área para desempeñar bien sus funciones?	X		X		X			
6	¿Se aplica correctamente la ley 29344 – Marco de aseguramiento Universal en salud? ¿cómo lo demuestra?	X		X		X			
7	¿Cada cuánto tiempo capacita y evalúa a su personal?	X		X		X			
8	¿Cómo puede determinar que trabajador aporta positivamente en el área de trabajo?	X		X		X			
9	¿De qué manera refuerza los puntos débiles y fuerte de los trabajadores?	X		X		X			

10	¿De qué manera supervisa la puntualidad de los trabajadores a la hora de llegar al centro de trabajo además de presentar los trabajos encomendados?	X		X		X			
11	¿Qué considera un error grave o muy grave? ¿Considera que dichas acciones deberían ser sancionadas?	X		X		X			
12	¿Como determina que trabajador no mantiene una buena relación con sus compañeros y encargados?	X		X		X			
13	¿Qué factores deben de tener los trabajadores para poder cumplir con el trabajado en equipo?	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Nombres y Apellidos	Irma Milagros Carhuacho Mendoza	DNI N°	40460914
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	
Título profesional /Especialidad	Licenciada en Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor	Lugar y fecha	Abril 2021
Metodólogo/ temático	Temática		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Implementación de telemonitoreo para optimizar las atenciones en un hospital psiquiátrico, Lima 2021

**Nombre de la propuesta:** Optimización del talento humano para las actividades de telemonitoreo

Yo, Victoria Gardi Melgarejo identificado con DNI Nro 04066364 Especialista en Administración Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es viable y coherente

2. ....

3. ....

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 14 de julio del 2021

<b>Apellidos y nombres:</b>	Gardi Melgarejo Victoria		
<b>Profesional en:</b>	Administración de empresas	<b>Máximo grado:</b>	Doctora
<b>Experiencia en años:</b>	20	<b>Experto en:</b>	Administración
<b>DNI:</b>	04066364	<b>Celular:</b>	965048970

**Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)**

ENCUESTA DOS	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	5	1	1	3	3	5	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	5
2	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5
3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	2	3	3	3	3	5
4	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	2	4	2	5	5	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	5
6	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
7	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	4
8	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	4	2	4	5	5	4	1	5	5	3	5	5	5	4	3
9	5	4	5	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	1	5	4	4	3	4
10	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5
11	1	1	4	4	5	3	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	1	5	5	1	5	4	3	3	5
12	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	5	1	2	3	2	2	1	4	1
13	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5
14	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	4	3	4	4	5
15	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
16	4	5	5	1	5	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5
17	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
18	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	2	2	2	5	5	3	3	4	3	4	2	4	5	3	5	1	5	4	1	4	4	4	3	5

20	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	5
21	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5
22	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5
23	5	1	1	5	3	4	1	1	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5
24	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5
25	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
29	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	2	3	5
30	4	2	3	4	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4
31	5	4	4	5	4	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	3	1	5	5	1	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	3	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5
33	5	3	2	4	2	2	2	2	3	4	5	3	5	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
34	5	1	1	3	3	5	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	5
35	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5
36	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	2	3	3	3	3	5
37	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
38	5	5	2	5	5	5	4	4	3	2	4	2	5	5	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	5
39	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
40	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	4
41	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	4	2	4	5	5	4	1	5	5	3	5	5	5	4	3
42	5	4	5	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	1	5	4	4	3	4

43	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5
44	1	1	4	4	5	3	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	1	5	5	1	5	4	3	3	5
45	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	5	1	2	3	2	2	1	4	1
46	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5
47	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	4	3	4	4	5
48	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
49	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5
50	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
51	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4
52	5	2	2	2	5	5	3	3	4	3	4	2	4	5	3	5	1	5	4	1	4	4	4	3	5
53	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	5
54	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5
55	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5
56	5	1	1	5	3	4	1	1	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5
57	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5
58	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	5	4	5
59	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	2	3	5
63	4	2	3	4	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4
64	5	4	4	5	4	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	3	1	5	5	1	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	3	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5

66	5	3	2	4	2	2	2	2	3	4	5	3	5	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
67	5	1	1	5	3	4	1	1	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5
68	4	2	2	5	2	3	1	1	3	1	3	3	5	5	2	4	3	4	3	5	4	2	4	1	4
69	4	4	2	4	2	3	1	1	2	2	4	2	5	4	3	4	3	4	4	5	3	2	3	1	4
70	2	3	3	3	4	4	2	2	3	1	3	2	4	5	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5
71	5	2	2	4	3	3	1	1	3	2	3	3	4	4	2	5	3	4	4	4	2	3	3	4	5
72	5	2	1	3	3	2	1	1	4	2	4	4	5	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	1	5
73	5	1	1	4	3	2	1	1	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5
74	3	4	1	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	4
75	4	2	2	4	5	4	1	2	5	1	2	5	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	2	1	4
76	4	5	3	4	5	2	1	1	5	2	2	5	5	4	2	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4
77	5	1	1	5	3	2	1	1	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	1	2	5
78	3	2	1	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5
79	3	2	2	3	3	1	1	1	2	1	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	1	4
80	3	1	1	5	3	4	1	1	3	1	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5

## **Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental**

Entrevistado 1: Varón de 41 años coordinador de la Unidad funcional de seguros referencia y contrareferencia.

Entrevistado 2: Mujer de 52 años jefa del Departamento de psiquiatría consultorio externo adultos.

Entrevistado 3: Mujer de 50 años jefa del departamento de servicio social.

1.- ¿El área de trabajo cuenta con un Manual de operaciones y funciones? ¿En qué consiste y cómo se lleva a cabo?

Entrevistado 1.- No se cuenta con un MOF actualizado; sin embargo, se cuenta con el plan de trabajo correspondiente y cada servicio contratado tiene los términos de referencia con los requisitos y actividades que debe realizar en un periodo determinado para los cuales han sido contratados sus servicios.

Entrevistado 2.- Sí. Indica los procedimientos autorizados en el flujo de atención de pacientes. Participan profesionales y personal técnico. En la parte técnica se realizan las programaciones de las citas, los técnicos recolectan datos de los pacientes que se registran en el portal web, ello se ingresa en la programación diaria del profesional médico, se realiza la llamada de confirmación indicando al paciente la fecha, hora y el médico con él va llevar la consulta; en la parte profesional médica, el médico realiza la atención una atención virtual, en caso de ser necesario le dispensa la medicación mediante una receta electrónica donde adjunta su firma virtual. Al final la receta es llevada al área de farmacia en emergencia como máximo en 3 días para que el paciente pueda asistir a la institución a recoger su medicación, en caso de ser paciente asegurado S.I.S se le adjunta el FUAT (Formato Único de Atención).

Entrevistado 3.- Mof de trabajo social el cual determina el trabajo de servicio social en las áreas de emergencia, hospitalización y consulta externa a fin de salvaguardar las atenciones de los pacientes. Además, prestamos apoyo para el control de las recetas enviadas a farmacia de emergencia para que los usuarios S.I.S o de otro tipo de seguro puedan recibir sus medicamentos a tiempo.

2.- ¿El área cuenta con un plan de trabajo donde se muestre como se debe de realizar las funciones? ¿Cómo se desempeñan en base a ello sus trabajadores y encargados?

Entrevistado 1.- Sí, cuenta con un Plan de Trabajo. Se trata de seguir la línea de trabajo. Cada servicio cuenta con términos de referencia estipulados en los contratos que son realizados en un tiempo determinado.

Entrevistado 2.- Sí. El programador de citas. Encargada de historias clínicas. Llamadas por teléfono para el seguimiento. Coordinación con farmacia y emergencia. El desempeño que muestran es creciente, debido que estamos incorporando un sistema de trabajo nuevo que es el telemonitoreo lo que demanda la cooperación de varias áreas dentro de la institución.

Entrevistado 3.- Si. Hay un plan de trabajo de jefatura de trabajo social y además se le pide a cada área elaborar uno acorde al general.

3.- ¿Cómo podría mejorar sus indicadores para aumentar la productividad?

Entrevistado 1.- La producción se basa en el producto del área asistencial; por lo que, sí aumenta las prestaciones en la parte asistencial, el personal que se contrata para brindar el servicio de digitación, podrá ingresar el proceso de ingreso de la prestación en el aplicativo de IAFAS.

Entrevistado 2.- Hay muchas actividades que no estaba en SIHE. Podríamos empezar con unificar acciones 3 e incorporarlas en el SIHE.

Entrevistado 3.- Con horario médico, donde se atiende de 2 a 3 pacientes por hora

4.- ¿De qué manera mantiene preparado a sus trabajadores para poder cumplir cualquier actividad?

Entrevistado 1.- Se realiza un seguimiento, y hasta el 2020 un plan de capacitaciones que por tema de pandemia y el manejo mixto genera una disminución en dichos temas; sin embargo, son evaluados de manera continua los servicios contratados para realizar actividades en el área en un tiempo determinado.

Entrevistado 2.- Por el momento no se están desarrollando capacitaciones al trabajador debido a la emergencia sanitaria. Pero generalmente solicitamos a cada área que nos de algunos temas de capacitación que les gustaría seguir y planificamos 2 actividades al año de capacitación para el personal.

Entrevistado 3.- Con las capacitaciones, reuniones de coordinación y entrega de material logístico.

5.- ¿Qué conocimientos sobre la Resolución Ministerial 146-2020 MINSA deberían de tener los trabajadores de su área para desempeñar bien sus funciones?

Entrevistado 1.- Deberían conocer los puntos básicos de la atención de telesalud mediante el telemonitoreo y afines; así mismo, se encuentran en la obligación de dar lectura a la normativa vigente ya presentada en las oficinas, como la RJ 033 2020 SIS y la RD 050 2020 HVLH Minsa.

Entrevistado 2.- Telemonitoreo consiste en consulta virtual. Lo cual requiere que el interesado se inscriba previamente por Internet para obtener una cita

Entrevistado 3.- En caso servicio social es un poco difícil aplicar el trabajo de telemonitoreo. Ya que las actividades que realizamos necesitan de atención presencial.

6.- ¿Se aplica correctamente la ley 29344 – Marco de aseguramiento Universal en salud? ¿cómo lo demuestra?

Entrevistado 1.- Es un tema muy complejo que no depende sólo de IPRES, dado que no basamos en lo establecido por el Minsa y otras entidades del Estado; sin embargo, se busca que el paciente asegurado al SIS se le brinde la atención correspondiente, en base a sus derechos deberes y requisitos solicitados por sus IAFAS para poder ser coberturados por los mismos.

Entrevistado 2.- Siempre hay nueva o formación respecto a la gratuidad de usuarios sis.

Entrevistado 3.- Lo demuestran con su hoja de referencia. No he leído la resolución.

7.- ¿Cada cuánto tiempo capacita y evalúa a su personal?

Entrevistado 1.- Se evalúa el servicio de forma diaria, semanal y mensual. Dando conformidad al servicio de manera mensual con la orden de servicio correspondiente. Hasta antes de la pandemia las capacitaciones eran dos veces a la semana; sin embargo, actualmente se dificultan los procesos de capacitación presenciales.

Entrevistado 2.- 1 2 veces por mes.

Entrevistado 3.- No se está realizando ahora la capacidad de manera individual.

8.- ¿Cómo puede determinar qué trabajador aporta positivamente en el área de trabajo?

Entrevistado 1.- Se evalúa el servicio, tomando en cuenta el producto establecido, el clima laboral que genera y los aportes que pueda brindar.

Entrevistado 2.- Su producción.

Entrevistado 3.- Cuando desempeña sus funciones con responsabilidad, eficiencia y eficacia. Además, cuando tiene ánimos de aprender y aportar nuevas ideas al equipo de trabajo y también cuando un trabajador es proactivo.

9.- ¿De qué manera refuerza los puntos débiles y fuertes de los trabajadores?

Entrevistado 1.- Se conversa con el personal que brinda el servicio, buscando fortalecer los puntos débiles que pueda presentar y se refuerza los conocimientos antes brindados, para un mejor desempeño en los procesos por los cuales ha sido contratado el servicio.

Entrevistado 2.- Conversando directamente con ellos.

Entrevistado 3.- Estableciendo una adecuada comunicación. Equilibrando los equipos de trabajo.

10.- ¿De qué manera supervisa la puntualidad de los trabajadores a la hora de llegar al centro de trabajo además de presentar los trabajos encomendados?

Entrevistado 1.- Para el personal contratado y nombrado se cuenta con un sistema de ingreso en la puerta de la institución. Para los servicios, se solicita brindar avances de sus actividades.

Entrevistado 2.- Firma de asistencia y visitas inclinadas en sus áreas.

Entrevistado 3.- Marcador de entrada y salida y lista de asistencia. Boletas de permiso para las comisiones.

11.- ¿Qué considera un error grave o muy grave? ¿Considera que dichas acciones deberían ser sancionadas?

Entrevistado 1.- Incumplimiento al servicio.

Entrevistado 2.- Maltrato al usuario.

Entrevistado 3.- La falta de atención a un paciente y corrupción.

12.- ¿Cómo determina qué trabajador no mantiene una buena relación con sus compañeros y encargados?

Entrevistado 1.- Observando y evaluando las situaciones del personal que brinda el servicio.

Entrevistado 2.- Quejas

Entrevistado 3.- Cuando trabaja en equipo

13.- ¿Qué factores deben de tener los trabajadores para poder cumplir con el trabajado en equipo?

Entrevistado 1.- Conocimiento, Actitud, aptitud, honestidad, compromiso, empatía y ética.

Entrevistado 2.- Disposición de trabajo en equipo y bajo presión

Entrevistado 3.- Un buen clima laboral. Materiales necesarios para su trabajo. Seguridad en el trabajo.

**Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti**



Figura 31. Análisis cualitativo de la subcategoría Productividad. Fuente: Elaboración propia.

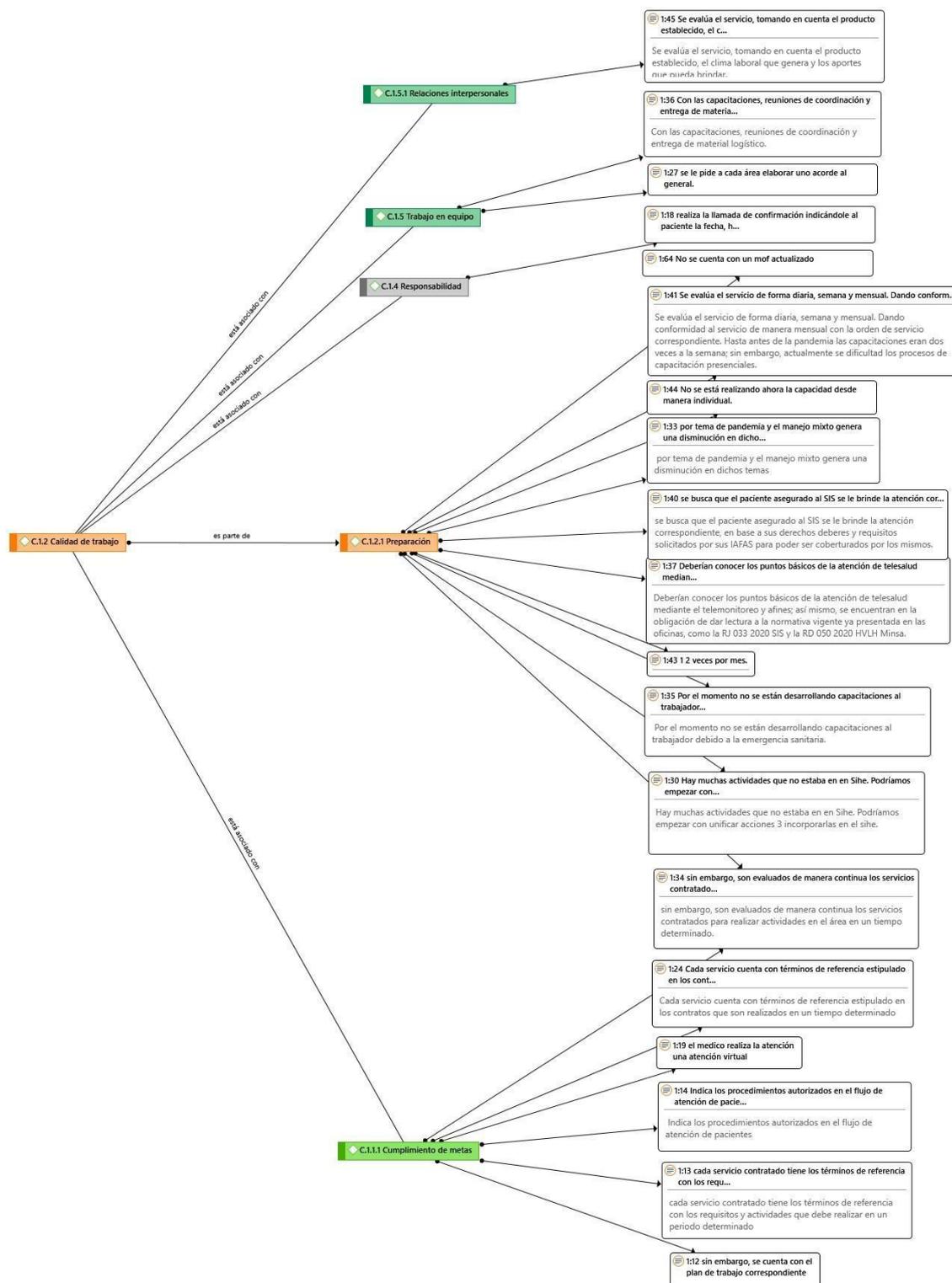


Figura 32. Análisis cualitativo de la subcategoría Calidad de Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

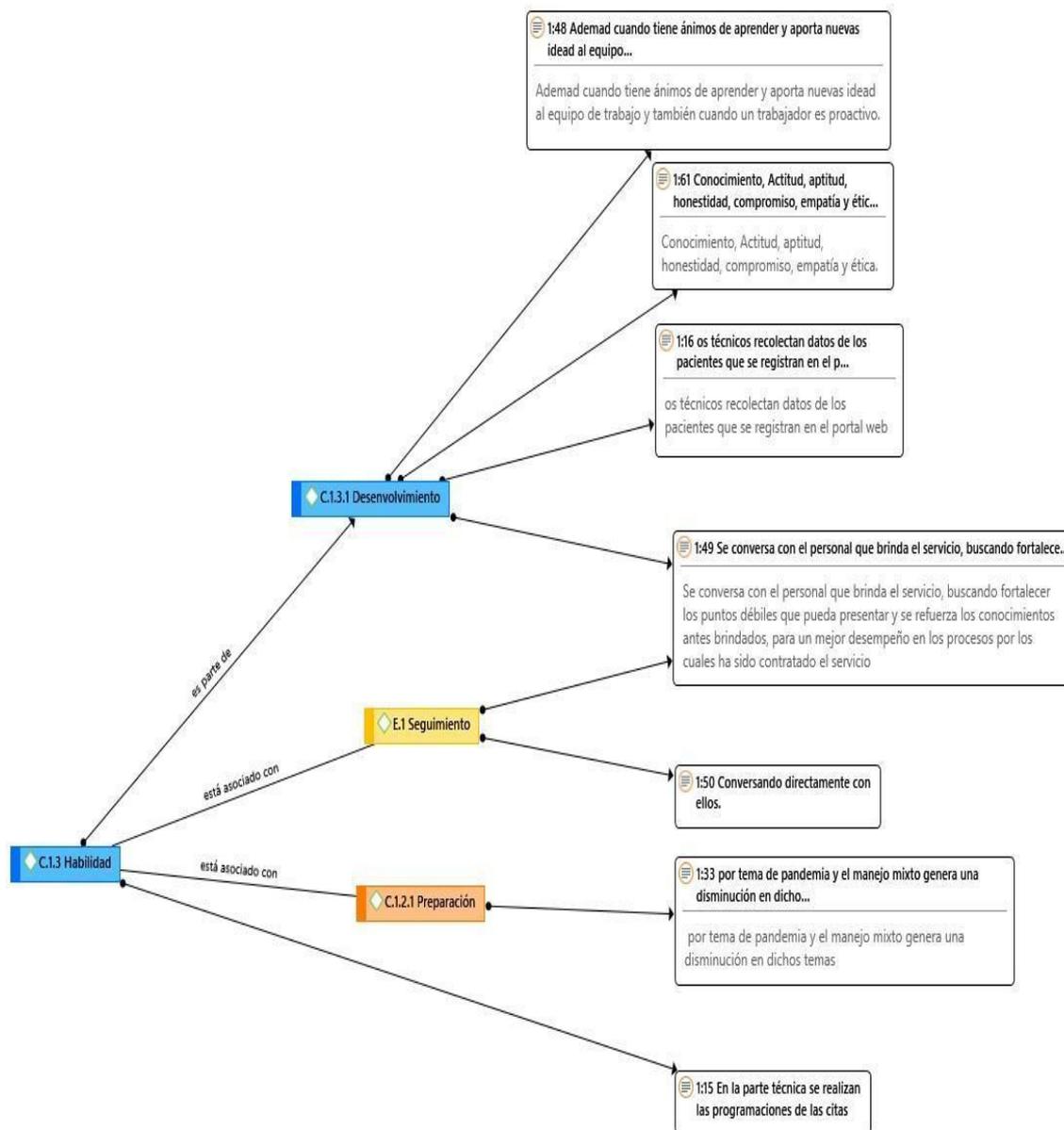


Figura 33. Análisis cualitativo de la subcategoría Habilidad. Fuente: Elaboración propia.

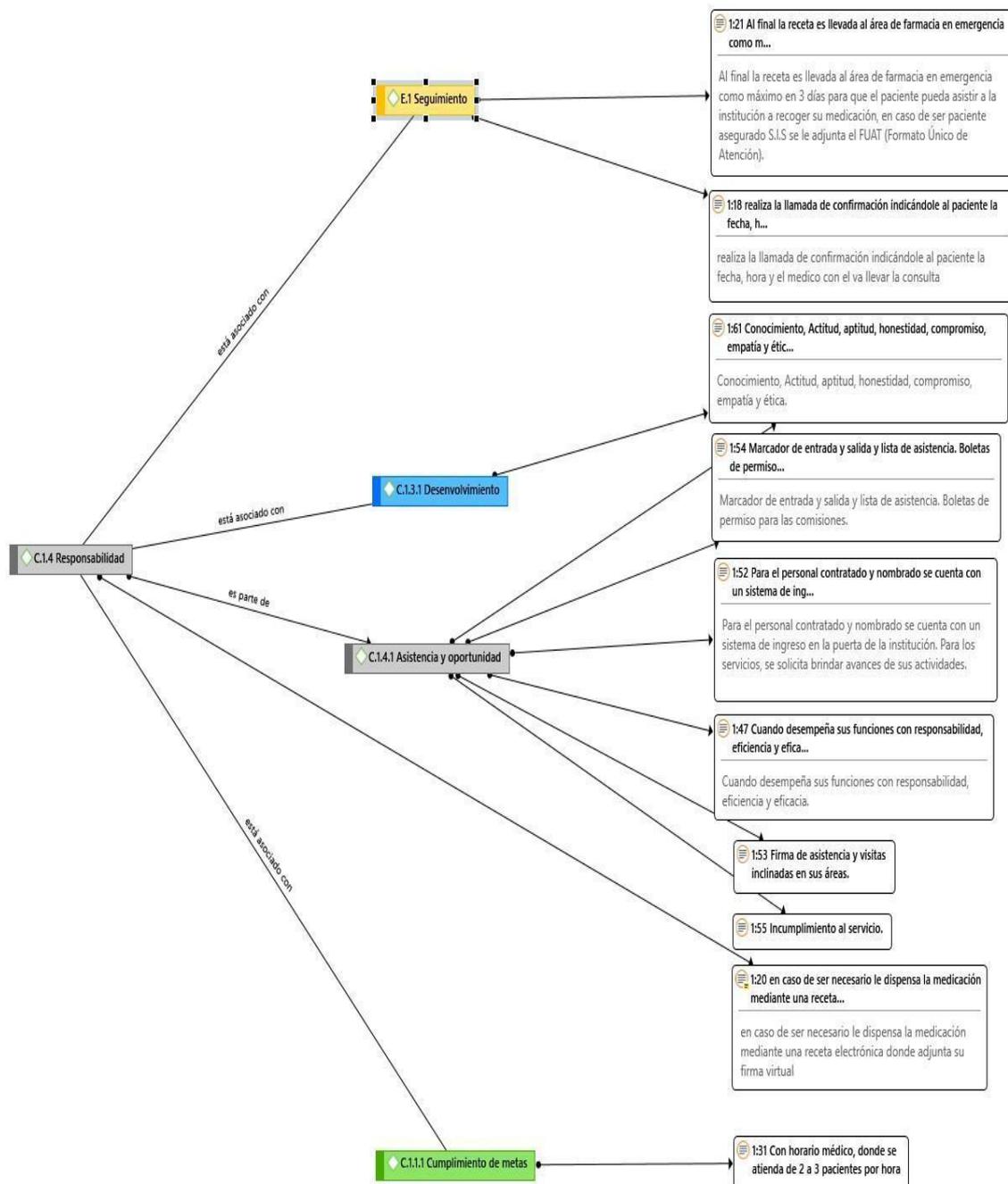


Figura 34. Análisis cualitativo de la subcategoría Responsabilidad. Fuente: Elaboración propia.

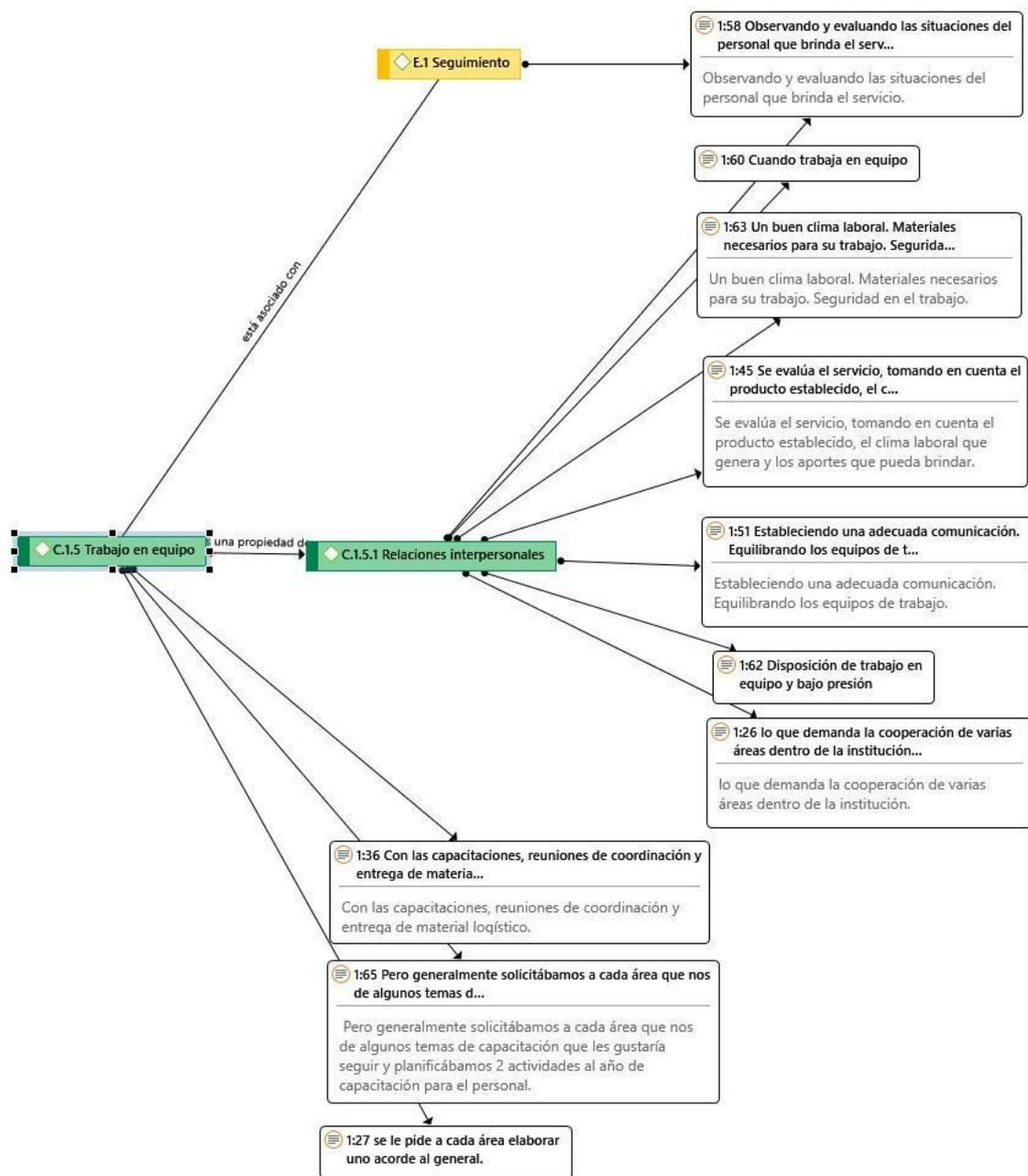
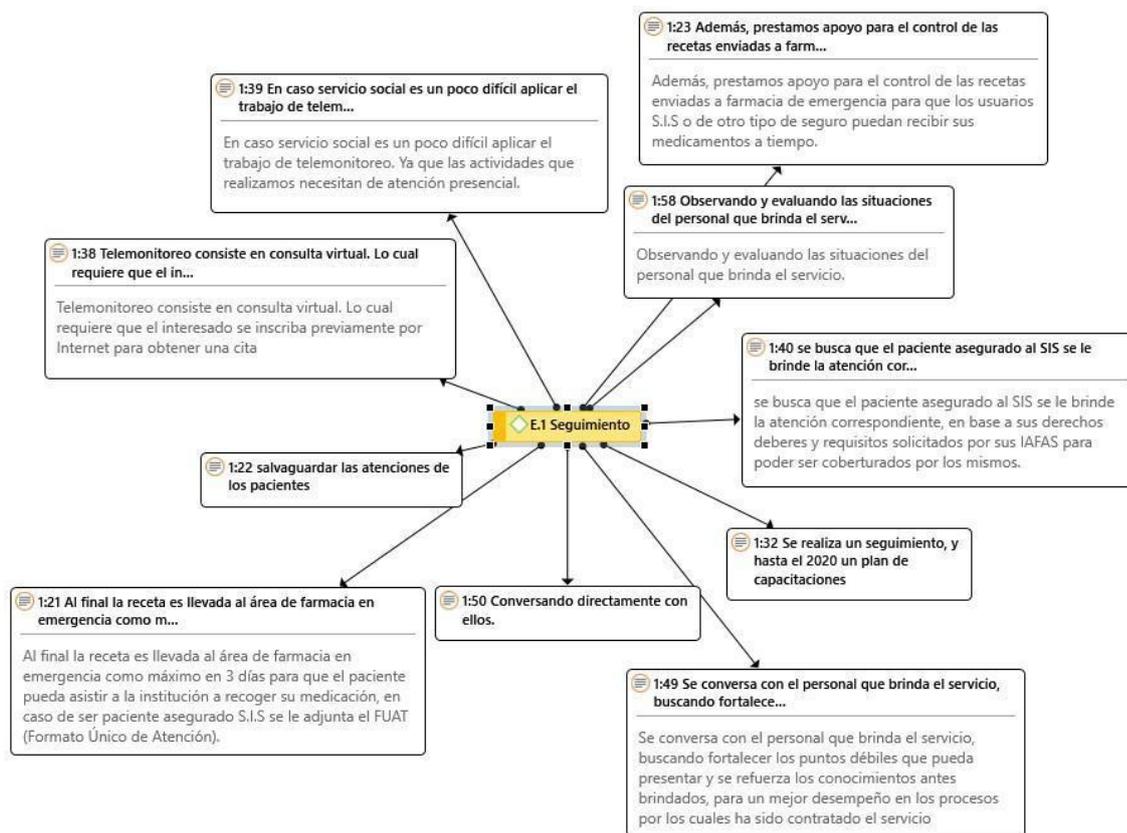


Figura 35. Análisis cualitativo de la subcategoría Trabajo en equipo. Fuente: Elaboración propia.



Análisis cualitativo de la Emergente Seguimiento. *Fuente:* Elaboración propia.

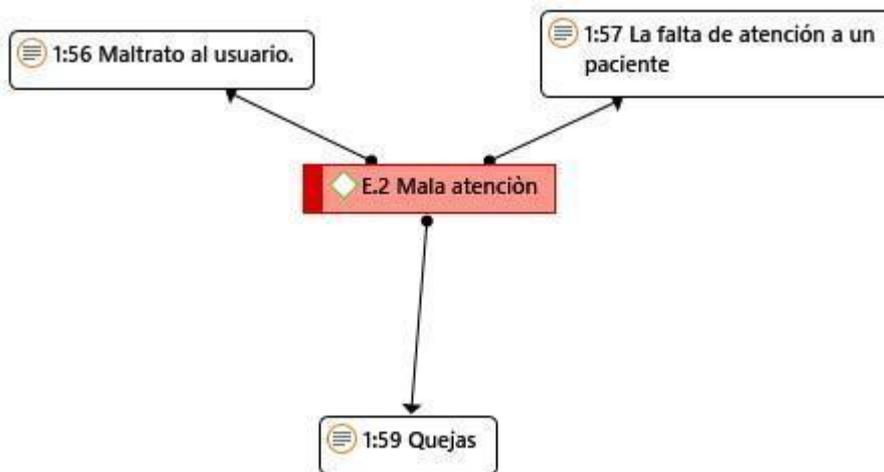


Figura 36. Análisis cualitativo de la Emergente Mala atención. *Fuente:* Elaboración propia.

