



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Mejora del trámite documentario de los requerimientos del
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen , Lima 2018**

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

AUTOR

Br. Lira Cáceres, Julio Miguel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Estrategias en el manejo de administración en el sector salud a nivel global

LIMA - PERÚ

2018

**“Mejora del trámite documentario de los requerimientos del
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen , Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Secretario

Vocal

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis, Nolazco Labajos

Asesor temático

MBA. De la Torre Tejada, Jose Abel

Dedicatoria

Le dedico el presente trabajo a mis padres y a mi abuelo Miguel Antonio Cáceres Melgarejo, que se encuentra en el cielo y a quien le prometí culminar satisfactoriamente mis estudios.

Agradecimiento

Mi agradecimiento primeramente a Dios por la vida, a mis padres, mis hermanos y sobrinos por su amor incondicional.

Agradezco a la Dra. Irma Carhuancho Mendoza, a mi asesor metodólogo el MBA.

José Abel De la Torre Tejada y a todos mis profesores de la universidad que a través de su enseñanza y consejos me motivaron a concluir mi carrera profesional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Lira Cáceres Julio Miguel identificado con DNI Nro 42929400, domiciliado en Psj. Hortencia Zevallos N° 141, egresado(a) de la carrera profesional de administración y negocios internacionales he realizado la Tesis titulada “Mejora del trámite documentario del requerimiento de los medicamentos, material médico y material de laboratorio para el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2018” para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 14 de junio del 2018.

Lira Cáceres Julio Miguel
DNI 42929400

Presentación

Señores miembros del jurado:

En obediencia a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, presento el trabajo de investigación holística, enfoque mixto, tipo proyectiva y diseño de campo no experimental denominado: Propuesta de mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen , Lima 2018

El presente estudio de investigación tiene como objetivo una propuesta de mejora que servirá de guía para realizar un proceso adecuado de elaboración y seguimiento de requerimientos de medicamentos, materiales médicos y materiales de laboratorio con el fin de mejorar la atención a los asegurados y así lograr una mayor motivación del personal administrativo y asistencial. La investigación se realizó en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Iriguchi (HNGAI) en el mismo donde la investigación detecto errores administrativos por falta de capacitación adecuada y en consecuencia plazos excesivos de atención para la entrega de materiales médicos con carácter de urgencia.

La presente investigación cuenta con VIII capítulos estructurales interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad Privada Norbert Wiener en su reglamento, es así que en el capítulo I se expuso el problema de la investigación el mismo que contiene la descripción del problema real, la formulación del problema, los objetivos y la justificación. En capítulo II se describió el marco teórico

donde se detallan los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta trazada, los antecedentes que se alinean a la propuesta y la estructura metodológica con la que se desarrolla la investigación. En el capítulo III se describió al objeto del estudio en este caso el Hospital Nacional Guillermo Almenara Iriguchi (HNGAI), detallando la información legal, financiera y tributaria.

En el capítulo IV, se ejecutó el trabajo de campo, mediante la elaboración de análisis de datos cuantitativo y cualitativo, en el que se explicaron los resultados obtenidos en la estadística con gráficos y tablas, del mismo modo se explicó la elaboración del cuadro cualitativo producto de la realización de las entrevistas elaboradas por el autor, cuya finalidad era realizar un diagnóstico final. En el capítulo V, se presentó un diagnóstico final, como resultado del análisis de las entrevistas y los registros de datos estudiados.

En el capítulo VI, se elaboró la propuesta de investigación, cuyos objetivos constan el establecer un plazo de atención para cada requerimiento, presentar un nuevo flujograma y un sistema de capacitación continuo a los empleados. En el capítulo VII, se elaboró una discusión final en donde todo se argumenta con bases teóricas administrativas obteniendo como resultado la triangulación y diagnóstico final. En el capítulo VIII, se desagregaron las conclusiones y sugerencias finales, para el beneficio del lector y sobre todo del hospital objeto de dicho estudio. Finalmente, en el capítulo IX, se integraron las referencias de los cuales se sirvió la presente investigación.

El autor

Julio Miguel Lira Cáceres

DNI:42929400

Índice	Pag.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv
Resumen	xvi
Resumo	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I	xx
PROBLEMA DE INVESTIGACION	xx
1.1 Problema de investigación	21
1.1.1 Identificación del problema ideal	21
1.1.1 Formulación del problema	24
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Justificación	25
1.3.1 Justificación metodológica	25
1.3.2 Justificación practica	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1 Sustento teórico	28
2.2 Antecedentes	31
2.3 Marco conceptual	36
CAPÍTULO III	40
METODO	40
3.1 Sintagma	41
3.2 Enfoque	41
3.3 Tipo, nivel y método	41
3.4 Categorías y subcategorías	43

3.5	Población, muestra y unidades informantes	43
3.6	Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	44
	Validez	45
3.7	Procedimiento para recopilar datos	45
	Procedimiento para recopilar datos cuantitativos	45
	Procedimiento para recopilar datos cualitativos	45
3.8	Análisis de datos	46
	CAPITULO IV	47
	EMPRESA	47
4.1	Descripción de la empresa	48
4.2	Marco legal de la empresa	48
4.3	Información económica y financiera de la empresa	49
	CAPITULO V	50
	TRABAJO DE CAMPO	50
5.1	Resultados cuantitativos	51
5.2	Análisis cualitativo	54
5.2.1	Conclusiones aproximativas de la categoría de la mejora del tiempo del trámite documentario del requerimiento	54
5.2.2	Categorías emergentes	56
5.3	Diagnóstico final	58
	CAPITULO VI	59
	PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	59
	“OPTIMIZACION DEL TIEMPO DEL TRAMITE DOCUMENTARIO DE LOS REQUERIMIENTOS”	59
6.1	Fundamentos de la propuesta	60
6.2	Problema	61
6.3	Elección de la alternativa de solución	61
6.4	Objetivos de la propuesta	61
6.5	Justificación de la propuesta	62
6.6	Resultados esperados	63
6.7	Desarrollo de la propuesta	63
6.7.1	Objetivo 1:	63
	Plan de actividad del objetivo 1	64
	Indicadores	66

Solución administrativa	66
Cronograma	66
Viabilidad económica	66
Evidencia	67
6.7.2 Objetivo 2:	67
Plan de actividades del objetivo 2:	67
Solucion tecnica	68
Indicadores	68
Solución administrativa	68
Cronograma	69
Viabilidad económica	69
Evidencia	69
6.7.3 Objeto 3:	69
Plan de actividades	69
Solución Técnica	71
Indicadores	71
Solución administrativa	71
Cronograma	72
Presupuesto	72
Viabilidad económica	72
Evidencia	72
CAPITULO VII	74
DISCUSIÓN	74
7.1 Discusión	75
CAPITULO VIII	77
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	77
8.1 Conclusiones	78
8.2 Sugerencias	80
CAPÍTULO IX	82
REFERENCIAS	82
Anexo 1: Matriz de la investigación	87
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	88
Anexo 3: Instrumento cualitativo	90
Anexo 4: Triangulación de Entrevistas	93

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	102
Anexo 6: Ficha de validación de la propuesta	108
Anexo 7 : Evidencia de la visita a la empresa	109
Anexo 9: matrices del trabajo	119
Anexo 10: Artículo de investigación	149

Índice de tablas	Pag.
Tabla 1. Validez de expertos	45
Tabla 2. Volumen de requerimientos	51
Tabla 3. Tiempo que atendieron los requerimientos	52
Tabla 4. Requerimientos Devueltos	53
Tabla 5. Presupuesto del objetivo 3	72

Índice de Figuras	Pag
Figura 1. Poblacion del HNGAI	43
Figura 2. Volumen de requerimientos	51
Figura 3. Tiempos que se atendieron	52
Figura 4. Requerimientos devueltos	53
Figura 5. Solución técnica del objetivo 1	68
Figura 6. Cronograma del objetivo 1	69
Figura 7. Solución técnica del objetivo 2	65
Figura 8. Cronograma del objetivo 2	66
Figura 9. Solución técnica del objetivo 3	71
Figura 10. Cronograma del objetivo 3	72

Índice de Cuadros	Pag
Cuadro 1. Categorías y subcategorías	43
Cuadro 2. Categorías emergentes y definiciones básicas	57
Cuadro 3. Detalle de actividades del objetivo 1	67
Cuadro 4. Detalle de actividades del objetivo 2	64
Cuadro 5. Detalle de actividades del objetivo 3	70

Resumen

La entrega de bienes médicos de forma rápida es vital en una adecuada gestión de salud, puesto que de eso depende el inicio del tratamiento médico y evita el retraso o acumulación de atenciones tanto para el personal administrativo del hospital como para el personal asistencial. Es por ello que la propuesta abordada en la presente investigación consiste en establecer un plazo límite en el procesamiento de los requerimientos de medicamentos, material médico y de laboratorio, rediseñar el flujograma de atención y capacitar al personal en el adecuado llenado, seguimiento y procesamiento de los pedidos.

La investigación se desarrolla bajo un sintagma holístico, de enfoque mixto, tipo proyectivo y de diseño de campo no experimental. Como instrumentos se utilizaron la entrevista al personal administrativo y asistencial del HNGAI además de los registros de datos de requerimientos almacenados en el sistema interno del hospital.

Como resultado de ambos análisis, se puso en evidencia la inadecuada atención de los requerimientos necesarios para el tratamiento de los pacientes. Ellos debido en parte por la falta de capacitación en el llenado de los documentos necesarios para llevar a cabo un requerimiento. La constante rotación del personal, la falta de organización, la falta de motivación del personal asistencial y administrativo y el creciente malestar de los asegurados. Es por ello que se ha elaborado una propuesta de mejora de los procesos bajo lineamientos estratégicos con el propósito de revertir la situación de inconformidad actual.

Palabras claves: Requerimientos, gestión, salud, capacitación.

Resumo

A entrega de produtos médicos rapidamente é vital para o gerenciamento adequado da saúde, pois isso depende do início do tratamento médico e evita o atraso ou o acúmulo de atenção tanto para a equipe administrativa do hospital quanto para o pessoal de atendimento. É por isso que a proposta abordada na presente investigação consiste em estabelecer um prazo no processamento dos requisitos para medicamentos, equipamentos médicos e laboratoriais, redesenhar o fluxo de atendimento e capacitar a equipe no adequado preenchimento, monitoramento e processamento do material. os pedidos.

A pesquisa é desenvolvida sob um sintagma holístico, abordagem mista, tipo projetivo e projeto de campo não experimental. Como instrumentos, utilizou-se a entrevista ao pessoal administrativo e assistencial do HNGAI, além dos registros de dados dos requisitos armazenados no sistema interno do hospital.

Como resultado de ambas as análises, evidenciou-se atenção inadequada aos requisitos necessários para o tratamento dos pacientes. Eles foram parcialmente devido à falta de treinamento no preenchimento dos documentos necessários para realizar um requisito. A rotação constante do pessoal, a falta de organização, a falta de motivação do pessoal de assistência e administrativo e o crescente desconforto do segurado. É por isso que uma proposta foi elaborada para melhorar os processos sob diretrizes estratégicas com o objetivo de reverter a situação de não-conformidade atual.

Palavras-chave: Requisitos, gestão, saúde, treinamento.

Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (HNGAI), perteneciente al seguro social de salud del Perú. La problemática surge a raíz del creciente malestar de los usuarios frente al tiempo de espera a la que se enfrentan los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio necesario para llevar adelante un tratamiento médico de cuya realización pende muchas veces la vida de los pacientes. Es por ello que se ha elaborado una propuesta de mejora en beneficio de los asegurados. En la actualidad el personal administrativo no cuenta con un plazo límite de procesamiento de los requerimientos lo cual causa malestar tanto en el personal asistencial, los usuarios y el mismo personal administrativo cuya carga laboral, debido a la exagerada burocracia, adquiere mayores proporciones sin que se tomen medidas al respecto.

Los objetivos propuestos en el plan de mejora mostrado en la presente investigación se sustentan en diversas teorías administrativas tales como la de gestión del tiempo. En esta se demuestra que con un adecuado control de la duración de las actividades claves en un proceso determina la eficacia de cada tarea. Adicionalmente, se empleó la teoría de sistemas, teoría de concertación, entre otras.

El análisis cuantitativo a través del registro de datos de 2181 requerimientos y la entrevista a tres empleados, dos administrativos y un médico, permitió conocer la percepción que tiene el personal administrativo y asistencial acerca de la problemática que enfrenta el hospital en cuanto al tiempo de entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio. Las causas incluyen la falta de personal idóneo que se mantenga

estable en su puesto de trabajo por la constante rotación de personal debido a una insuficiente propuesta económica. Inadecuada capacitación en procesos de atención de requerimientos que deriva en un alto porcentaje de error al momento de intentar ejecutar el adecuado proceso de un requerimiento y en la lentitud en la atención debido al desconocimiento de los procesos y tramites. Adicionalmente los empleados manifestaron tener excesiva carga laboral y no contar con un adecuado ambiente laboral debido a la desmotivación del personal asistencial frente a los constantes reclamos de los usuarios por el retraso en sus tratamientos médicos.

Los problemas expuestos serán resueltos mediante la aplicación de la propuesta de mejora que cuenta con tres objetivos principales, un plan de actividades, cronograma de trabajo y la finalidad principal de optimizar los procesos, mediante la redefinición del flujograma, lo cual permitirá visualizar las áreas que reciben mayor carga laboral y los espacios que en lugar de ayudar a dar trámite a un requerimiento solo aumenta la burocracia y sería bueno eliminar.

La ejecución de esta propuesta brindará una alternativa para la solución de los problemas que afectan a los miles de asegurados que se atienden cada día, mejorando la satisfacción de los mismos, la capacitación de los empleados y personal asistencial para aumentar la velocidad en el proceso de atención de los requerimientos y la productividad.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La Organización Mundial de la Salud (OMS) detalla que el seguro de enfermedad solamente es una de las formas en que los asegurados van a cubrir sus necesidades de atención médica. (Los países que quieren estar seguros de que todos sus habitantes tengan un servicio de salud que ofrezca un seguro de salud o un programa financiado con fondos públicos).

Una de las primeras naciones en lograr una mayor cobertura de salud fue Francia. Su objetivo era mezclar el sector público (hospitales) y privado (clínicas). Los gastos realizados para proteger y asegurar socialmente en Francia detallan alrededor de un tercio de su patrimonio nacional. Los gastos de salud son asumidos por el seguro de enfermedad obligatorio; por el cual el paciente no realiza ningún gasto. El Estado francés es el que controla los vínculos entre las organizaciones financieras y el programa de salud.

Asimismo, Italia cuenta con su seguro social de salud, el cual es financiado con los impuestos del servicio público. De este modo cubre con todas las urgencias y la medicina general que requieren sus habitantes. Son pocos los servicios que no cubre dicho seguro. La población tiene además, el derecho a escoger su propio médico. Un personal de la salud puede llegar a tener un máximo de mil quinientos pacientes, a diferencia de los pediatras que solamente tendrían ochocientos.

Mientras que en otros lugares del mundo encontramos a Japón cuyo Seguro de Salud cuenta con Sistema de Seguro de Salud, el cual está dividido para empresas, para personas de la tercera edad y el que reúne a las personas faltantes. El método de atención médica de Japón se caracteriza por su gran de calidad y se encuentra dominado por los grupos de salud públicos y privados.

En el caso de América Latina podemos mencionar el sistema de Salud de Cuba, que necesita del sector público, que es el órgano que se encarga de conducir, orientar y comprobar la adecuación de la salud pública a la ley del Estado. La nación cubana ofrece una atención gratuita. Los desembolsos que se encargan los ciudadanos de los materiales médicos y medicinas para los pacientes ambulatorios, perciben ayudas extras.

Por su parte Chile posee un sistema de salud administrado por el Fondo Nacional de Salud. Este financia con la contribución de sus trabajadores y con recursos del Estado, procedente de los impuestos generales de la nación.

En el Perú existen miles de empleados y sus familias aseguradas a EsSalud, los cuales son atendidos de acuerdo a la zona donde viven. Las condiciones en las que se ha venido desarrollando EsSalud son, el recaudo de las aportaciones necesarias para brindar los diversos pagos de subsidios, préstamos hipotecarios y pago de pensiones de acuerdo a ley, contando así mismo, con una adecuada infraestructura, equipamiento, medicinas y capital humano; la cual como entidad pública se responsabiliza por el bienestar de los asegurados y el poder ser más eficiente que una entidad privada.

En el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (HNGAI), entidad sobre la que versa la presente investigación, es conocido por la gran cantidad de asegurados que acuden al HNGAI, ya que resulta ser el segundo más grande de Lima y su nivel de atención funcional principal es el de brindar una excelente atención al público.

El HNGAI se encuentra dividido entre el proceso administrativo y el proceso asistencial; con respecto a su estructura organizacional, la presente investigación se focalizará en los procesos administrativos.

Lamentablemente existe un problema con dichos procesos el cual se ve reflejado en la burocracia para poder atender medicamentos, material médico y material de laboratorio, y entregarlo al paciente dentro de los tiempos establecidos, lo que origina malestar al paciente y crea una imagen negativa del servicio prestado.

El motivo más frecuente por el cual los pacientes de EsSalud se quejan, es la demora del trámite del requerimiento de los medicamentos, material médico y materiales de laboratorio, por tal motivo le impide seguir con algún tratamiento o alguna operación médica.

Para poder realizar la compra del medicamento, material médico y material de laboratorio, se comienza elevando un requerimiento del área usuaria que lo solicita y lo envía a un procedimiento administrativo, en la cual se desarrollan diversas funciones, las

cuales requieren de bastante tiempo para aprobar dicho requerimiento y ser luego derivado al área de compras que es la encargada de adquirir el medicamento, material médico y material de laboratorio, la cual se rige por la Ley de Contrataciones del Estado.

Ante esta problemática, se desarrolla la presente investigación, buscando proponer una mejora de la gestión para los procesos administrativos y logísticos del HNGAI y mejorar la atención para sus pacientes.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo se podría mejorar la atención del trámite documentario del requerimiento de medicamentos, material médico y material de laboratorio, Lima 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer una mejora del procedimiento administrativo para la atención del trámite documentario del requerimiento para la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar los inconvenientes que originan la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Diseñar un indicador para controlar las deficiencias y el tiempo en que se tramita cada documento para los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Diagnosticar y disminuir el malestar de los pacientes por la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

1.3 Justificación

El objetivo de esta tesis, es explicar de qué manera funciona la Gestión Pública de Salud para la atención de los pacientes del HNGAI y proponer una mejora en el Seguro Social de Salud para el bienestar del asegurado.

1.3.1 Justificación metodológica

Esta tesis se realizó a través del sintagma holístico, el cual ha sido aplicado en nuestra investigación, formulando nuevas propuestas y proyectos. Asimismo, se realizó un enfoque mixto, que ayudó a la investigación a examinar los métodos cuantitativos y cualitativos, para así poder obtener resultados confiables para la propuesta de investigación.

1.3.2 Justificación practica

La historia en nuestro país sobre sucesos y actividades de la gestión pública de salud se rige por los dispositivos legales vigentes, (Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos).

La mayoría de entidades administran la información contenida en papeles y archivos según procedimientos, conducidas por empleados de diferentes niveles. La administración moderna, requiere del entrenamiento del empleado, preparado especialmente en el trabajo y la diligencia de los documentos requeridos por el gran impacto de productividad de papeles, como resultado de la modernización de la administración pública.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Esta investigación se basó en las hipótesis relacionadas a la administración y gestión de la salud pública, haciendo posible plantear un sólido fundamento que sustentará la investigación.

Teoría burocrática

Para la mayoría de la gente, la burocracia es donde el papeleo incrementa el volumen, lo que imposibilita soluciones rápidas o eficaces. La burocracia es consecuencia también de empleados que se apegan rígidamente los reglamentos y rutinas de la organización, provocando la ineficiencia de la misma (Chiavenato, 2007).

La teoría burocrática se aplica en las organizaciones públicas o privadas, según la ineficiencia de las oficinas, lo cual nos ayuda ver el porqué de la demora en la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio al HNGAI.

Teoría de relaciones humanas

Esta hipótesis trata de demostrar la conducta de las personas basada en la motivación. La administración científica se fundamenta en el concepto del *homo economicus*, según el cual la conducta de la persona es motivada únicamente por la búsqueda del bienestar salarial y del trabajo; por lo tanto, esta teoría se enfoca en la administración. (Chiavenato, 2007).

Se aplicaría esta teoría para verificar la eficiencia de las personas en sus funciones, a través de los sueldos o compensaciones salariales, para poder activar la motivación del personal.

Las entidades abarcan funciones compartimentalizadas, que se precisan en puntos organizados en una categoría, en los cuales el trabajador deberá adaptarse a las funciones destacadas, realizando las tareas aptas de su lugar de trabajo. El trabajador de esta manera, estará sometido a la ejecución de las tareas programadas para cada puesto (Hoppenhayn, 1985).

De acuerdo a la postura de Hoppenhayn la fijación de objetivos se realiza por cada área de la organización, permitiendo de esta manera fortalecer los puestos de cada área, es decir que cada área debe estar sujeto a las funciones de la organización.

Teoría estructuralista de la administración

Se piensa en la estructura de una entidad nacional compleja, en la cual intervienen grupos que participan en sus objetivos (como su posibilidad económica), pero son tomados como la distribución de sus utilidades (Chiavenato, 2007).

Según esta teoría se aplicaría por ser una entidad grande las cual tienes muchas áreas administrativas y asistenciales estructuradas según las funciones en las que labora el personal.

Teoría de sistemas

La teoría de contingencia se manifiesta a partir de muchas investigaciones elaboradas para conocer cuáles eran los tipos de estructuras organizacionales más capaces para determinados tipos de empresas. El cual las investigaciones intentaban comprobar si las organizaciones más eficaces se cogen a los supuestos de la teoría clásica, como

segmentación del trabajo, capacidad de control, dependencia de la autoridad.
(Chiavenato, 2007)

Según la teoría de sistemas, para la investigación se aplicaría con el propósito de averiguar que modelos de estructuras organizacionales desarrollaremos, el cual para el problema sería eficiente dividir el trabajo y poder realizar las entregas de los bienes estratégicos en el menor tiempo posible, logrando una capacidad de control favorable.

Teoría administración por objetivos

La APO es el procedimiento por lo que el administrador y personal nivelan objetivos, fijan las responsabilidades asignadas por las consecuencias esperadas y emplean los objetivos como ejemplos para su actividad. (Chiavenato, 2007)

Dicho procedimiento se aplicaría para poder tener en cuenta los objetivos comunes identificados, lo que nos serviría para lograr comprometer más al personal y responsabilizarlos de sus funciones, mientras enfocarse en estos objetivos les ayudará hacer más eficientes.

El estudio de la conclusión accede determinar bien el trabajo del jefe y subalterno y equiparar el rendimiento que se espera obtener (Chiavenato,2007).

Esta teoría nos ayudara en la investigación para poder ver nuestro rendimiento comparando con nuestras autoridades.

2.2 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Según Molina (2014) en su indagación *Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud (SNS)*, elaborada en la Universidad de Granada de España, el cual su objetivo fue estudiar las representaciones legales de la gestión administrativa de las entidades de salud, ejecutando una evaluación de la gestión en los ejes del público, privado, descentralización, centralización; asimismo ventajas e inconvenientes se evaluaran de los sistemas jurídicos aplicables a los trabajadores del SNS, su metodología fue de enfoque integral ,un diseño no experimental, un método hipotético y el instrumento fue fichas de registro de documentos, por tal motivo se llegó a la conclusión, que los programas de salud en el mundo, están compuestos en el espacio público, con la excepción de Estados Unidos, obtuvieron que enfrentar determinadas complicaciones, tal como el crecimiento continuo de costos económicos, la insatisfacción de los ciudadanos con la atención del funcionamiento administrativo, en la entidad de salud también la insuficiente alcance y estimulación de los encargados de la salud.

Según Riera (2010) en su investigación *Evaluación de costos del seguro popular*, realizada en la Universidad Veracruzana de México, cuyo objetivo concurrió a nivelar los costos y los gastos que se efectúan en las entidades de salud de Veracruz para facilitar los servicios de atención a los asegurados al seguro popular y el correspondiente

financiamiento destinado para dicha atención en la jurisdicción sanitaria de Orizaba, cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético y el instrumento fue fichas de registro de documentos, se llega a la conclusión, el financiamiento que se realizó mejoro los gastos y costos destinado para los servicios médicos de los pacientes del seguro popular de Veracruz.

Según Duran (2009), en su investigación *Propuesta de un Sistema Administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca*, realizada en la Universidad de el Salvador, cuyo objetivo fue crear una propuesta de sistema administrativo que consiga alcanzar un manejo adecuado de todos los recursos, mejorar el trabajo administrativo y para los pacientes optimizar el servicio de atención, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético y el instrumento fue fichas de registro de documentos y análisis de información, se llegó a la conclusión, que la administración en las entidades de salud no tienen definido los objetivos a largo de plazo, ni su estructura organizacional; el cual permita crear una eficiente asignación de responsabilidades y a la prestación de servicios de calidad a los pacientes.

Según Rey (2013), en su investigación *Diseño de una Propuesta de Mejoramiento De La Gestión Administrativa del Hospital el Tunal, Mediante la Aplicación de la Filosofía de Teoría de Restricciones*, realizada en la Universidad del Rosario, Colombia, cuyo objetivo fue plantear una idea de mejora mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones. su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético y el instrumento fue fichas de registro de documentos,

Se llegó a la conclusión para lograr esta propuesta, se centra en crear un procedimiento de desarrollo continuo en la gestión administrativa.

Según Cortez (2010) en su investigación *Mejora de los Procesos De Suministro, Control Y Distribución De Material De Curación En Un Hospital*, realizada en la Universidad Nacional Autónoma De México, cuyo objetivo en las entidades sanitarias deben conseguir el doble objetivo de dar servicios hospitalarios y bienestar a la comunidad, mientras que al mismo tiempo se desarrollen mejores técnicas de control de gestión que le permitan ser más eficientes y productivas; todo ello con el objetivo final de que los hospitales perfeccionen los procesos y servicios, aumentando así el valor de los mismos para los ciudadanos, su metodología estuvo de enfoque cuantitativo , un diseño no experimental, un método hipotético y el instrumento fue fichas de registro de documentos, por tal motivo se llegó a la conclusión que actualmente, con la aumentada demanda de derecho-habientes, existe una necesidad mayor dentro de un hospital de contar con medicamentos y/o materiales de curación que permitan ayudar a un paciente que lo requiera en un momento y tiempo determinado. Esto adquiere mayor relevancia si se toma en consideración que la vida de la persona depende de ellos.

Antecedentes nacionales

Según Infante (2013) en su investigación *Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos*, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo concurre a señalar los

elementos que son parte del perfeccionamiento de los procedimientos administrativos de una entidad de salud nacional, para alcanzar claridad en la dirección estratégica, y la línea de mejoramiento para cumplir las perspectivas de los pacientes, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético deductivo y el instrumento que se concurreó fue fichas de registro y análisis de información, por tal motivo se llegó a la conclusión que atender a los pacientes en un régimen de salud es complicada. Hoy en día hace falta los métodos de atención para los pacientes, la carencia de estar al tanto de los procedimientos, retraso en la atención de los pacientes y en las consecuencias de los estudios, en el despacho de los bienes médicos y otras complicaciones; por tal motivo estas causas mencionadas generan un malestar a los pacientes, el malestar en el ambiente de trabajo con problemas entre los trabajadores asistenciales de salud y los administrativos. De tal manera corresponde estructurar los procedimientos en las entidades de salud.

Según Gil (2016) en su investigación *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016, realizada en la Universidad Cesar Vallejo*, cuyo objetivo fue verificar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción del paciente, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético deductivo y el instrumento fue fichas de registro y análisis de información, se llegó a la conclusión conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del área usuaria de la institución en estudio. El diseñar un modelo representativo de los asegurados y saber los problemas que tienen con los trabajadores administrativos de la entidad.

Según Castellano (2015) en su investigación *Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015 (HNAAA)*, realizada en la Universidad Señor de Sipan, cuyo objetivo fue proponer una capacitación en gestión administrativa para mejorar el procedimiento de documentos internos de la diferentes de pendencies, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método descriptivo inductivo y el instrumento fue fichas de registro y análisis de información, por tal motivo se capacito al personal para contener los lineamientos esenciales y precisos sobre del sistema documentario administrativo.

Según Paco (2015) en su investigación *Evaluación de la gestión de abastecimientos en el almacén central de EsSalud Huancavelica periodo 2012*, realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo objetivo establecer el trabajo de la Gestión de suministros en el almacén central de Huancavelica, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método hipotético deductivo y el instrumento fue fichas de registro y análisis de información, por tal motivo se llegó a la conclusión, que buscando conocer el procedimiento de los métodos complejos, donde las consecuencias dependen de la interacción entre muchos elementos administrativos, vinculada a una gestión eficiente con trabajadores capacitados y comprometido con sus funciones.

Según Guarachi (2014) en su investigación *Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA)-Chiclayo de EsSalud*, realizada Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, cuyo objetivo es obtener un resultado situacional y una idea de mejoramiento

de la gestión del procedimiento logístico en el HNAAA, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método científico y el instrumento fue guías de revisión bibliográfica, se llegó a la conclusión el obtener un análisis y progreso del proceso logístico en el HNAAA de EsSalud ubicado en la ciudad de Chiclayo, analizando las tres áreas referentes a la oficina de logística, se planteó señalar y puntualizar las debilidades de la gestión de requerimientos de la oficina de adquisiciones y conociendo la idea del asegurado con respecto a la calidad de servicio dl HNAAA.

2.3 Marco conceptual

Gestión publica

Es principalmente la dirección del conocimiento, la cual su meta es vencer los inconvenientes y permitir acciones a los habitantes y de sus entidades, este procedimiento necesita contar con un autorizado recurso humano, para adelantarse a los a los problemas y solucionarlos, así como para planificar a un futuro y trazar los caminos necesarios que acepte su incorporación con la sociedad. (Andia, 2009)

Hoy en día la gestión pública busca la producción de una administración eficaz y eficiente, que complazca las exigencias de los habitantes al menor precio, el cual favorece a los usuarios y el desarrollo del servicio será de gran calidad. (García, 2007)

Para nuestra investigación aplicar hoy en día este concepto de la gestión pública solo busca producir y mejorar el servicio para los pacientes de HNGAI.

Salud publica

La organización panamericana de salud, sostiene que la salud pública es una parte eficaz y operacional reconocible en el sistema de salud en el que puede tener una identidad eficaz y operacional. En efecto será necesario identificar las funciones de salud pública determinar operacionalmente y para optimizar su ejecución. (OPS,2010)

Este concepto de salud pública nos ayudara a identificar la parte operacional del sistema de salud y sus funciones, para determinar su ejecución.

Gestión de calidad de servicio de salud

Las gestiones de calidad de servicio de salud fortalecen factores de productividad y recursos, mientras se admiten modelos de gestión de la calidad y su conveniente articulación con el servicio, solo quedarse los servicios de excelente calidad y obtener una gran competencia en el mercado al realizar modelos internacionales y así posicionarse como un modelo opcional en la prestación de servicio de salud con orientación académica. (Jaramillo, 2004)

Se aplicará en la investigación este concepto para fortalecer los servicios de calidad en la atención a la entrega de bienes médicos a los asegurados del HNGAI.

La gestión de calidad de servicio de salud es modelo como las características de dicha eficacia y eficiencia de los procedimientos, esta explicado por el desempeño de los servicios y su estructuración con la entidad, así como salud, sociales, culturales, económicos, que componen en la estructura empresarial y generan las expectativas y ocasiones de gestión, elementos fundamentales para la valoración del trabajo de los servicios en la entidad de salud, pues ellos dan cuenta del cargo de los planes y metas. (Valenzuela, 2005)

Se aplicará este concepto para poder ver el desempeño del personal y ver la estructuración de la entidad, para poder evaluar la gestión de los servicios en la entidad de salud.

Gestión de tiempo

El tiempo es un medio necesario para toda actividad. Gestionarlo de una manera rápida accede mejorar el producto y lograr las metas. El tiempo se nos agota por distintos comportamientos como: redes sociales, conversaciones permanentes, falta de puntualidad, desorden, problemas y otros comportamientos. La incorrecta administración del tiempo, también de poseer resultados negativos en el ambiente experto. (Ballenato, 2007)

Se aplicará la gestión del tiempo, ya que es muy importante para nuestra investigación evidenciar los problemas debido al tiempo y ver los motivos dentro de las oficinas del HNGAI, el cual es la demora de los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

Eficacia

La eficacia esta concerniente con el resultado de los objetivos y resultados presentados, cabe precisar que con la ejecución de actividades que accedan obtener lo establecido. La eficacia es el indicador que logra el resultado u objetivo. (Oliveira, 2007)

Se aplica la eficiencia en esta investigación para ver como el personal está calificado para poder realizar la ejecución de los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

Eficiencia

La eficiencia hace reseña a los recursos disponibles y los resultados logrados. Por tal motivo, es una cualidad muy calificada por organizaciones, así como en la practica la intención es conseguir los objetivos y las metas, con los recursos establecido y muchas veces en situaciones competitivas (Oliveira S, 2007).

Se aplicara la eficiencia en esta investigación para poder tener como referencia que recursos emplean y cuáles son los resultados obtenidos en los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

CAPÍTULO III

METODO

3.1 Sintagma

Según la investigación holística realiza los métodos que van con la transformación, con la planeación de propuestas novedosas, con la representación y la categorización, toma en cuenta el inicio de los modelos y teorías, la investigación acerca de lo próximo y la atención práctica de soluciones y la evaluación de planes, acciones sociales y programas. (Hurtado, 2000). El sintagma holístico se aplicará en nuestra investigación el cual fórmulas nuevas propuestas y proyectos.

3.2 Enfoque

El enfoque mixto se precisa en la composición sistemática de los procesos cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de adquirir una más completa del problema, y se indica que éstos pueden ser combinados de tal modo que las cercanías cuantitativa y cualitativa guarden sus organizaciones y medios principales, que dichos enfoques toman ser adecuados o resumidos para generar la indagación. (Chen, 2006) citado en (Fernández, 2014).

Este enfoque nos ayudará a la investigación el poder examinar los métodos cuantitativo y cualitativo y poder tomar ambos datos.

3.3 Tipo, nivel y método

Tipo

El ideal objetivo de la investigación era identificar hipótesis, para otros tipos el objetivo de la investigación era analizar y teorizar. Por este punto, en los libros clásicos de

metodología de la investigación no se está desarrollando temas relacionados con la formulación de objetivos. (Hurtado, 2000). Este tipo positivismo no ayuda el poder identificar varios tipos de objetivo de la investigación.

Nivel

El nivel tiene como objetivo plantear o fundar propuestas encaminadas a solucionar determinadas circunstancias. (Hurtado, 2000).

Se aplicará este nivel en la investigación para plantear objetivos y propuestas que nos solucionar la problemática.

Método

La intención del análisis, es emplear un grupo de estrategias y métodos que le permiten al investigador lograr la idea que se estaba buscando, desde el correcto tratamiento de los datos almacenados. (Hurtado, 2000).

Según este método analítico nos ayudará en la investigación al crear estrategias que nos permitirá almacenar todos los datos que encontremos en la recolección de datos y en la entrevista.

Se describe a un grupo de elementos, personas o eventos, relacionados entre sí en cuanto a una serie de rasgos, de los cuales se quiere conseguir información. (Hurtado, 2000). La Población nos servirá para poder obtener información real de nuestra investigación.

Muestra

Es una fracción de la población que se utiliza para efectuar la investigación, la que se considera distintiva. Para acceder una muestra es preciso elegir cuáles de las unidades de estudio serán estudiadas; a esta selección se le nombra muestreo. (Hurtado, 2000)

Esta muestra se toma de la población de la cantidad de asegurados del HNGAI, de nuestra investigación para poder ser analizados y escoger un muestreo aleatorio simple para analizarlo.

Unidades informantes

En cuanto el investigador va situando y examinando el estudio, debe recopilar o referir la información selecta, en unidades informativas independientes entre sí. (Hurtado, 2000)

Estas unidades informantes nos ayudan a recopilar toda la información que vamos examinando.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Los instrumentos establecen la vía mediante la cual es viable realizar una fija técnica de recoger información. (Hurtado, 2000)

En la investigación se aplicó la ficha de registro documental y la ficha de entrevistas, tales instrumentos son de suma importancia para establecer el estudio.

Validez

TABLA 1

Validación de expertos del instrumento cuantitativo de registro de documentos

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Segundo Rios Rios	Marketing	Magister	Aplicable
2	Abel de la Torre Tejada	Administración	Magister	Aplicable
3	José Espinoza Cespedes	Comercio Electrónico		Aplicable

Fuente: Elaboracion del autor, 2018

Nota: Ver las fichas de validez del instrumento (ver anexos).

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Procedimiento para recopilar datos cuantitativos

Para realizar la recolección de datos cuando se usó los registros de documentos de la entidad, que permitió evidenciar datos que nos ayudó a ver indicadores sobre el problema del trámite documentario de los requerimientos.

Procedimiento para recopilar datos cualitativos

Para realizar la recolección de datos cualitativos se usó la técnica de entrevista, para la cual se elaboró 6 preguntas dirigidas al personal administrativo del HNGAI, que permitió evidenciar el análisis de las respuestas para triangular la información de los entrevistados.

3.8 Análisis de datos

Cuantitativo

La estadística como particularidad de análisis en investigación constituye un instrumento que le accede al investigador organizar, analizar agrupar, e interpretar resultados, a los cuales, dentro del grupo holístico de la investigación y encuadrados en la fundamentación conceptual, pueda imputar un significado capaz de dar respuesta a la interrogante inicial del investigador (Hurtado, 2000).

Nos ayudó aplicar el análisis de datos cuantitativo, analizando la ficha de registro documental, la cual nos brinda la estadística de la investigación.

Cualitativo

En el estudio de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no ordenados, a los cuales nosotros les facilitamos una estructura. Los datos son muy cambiados, pero en propio consisten en análisis del investigador y narraciones de los participantes (Fernandez, 2014).

Nos ayudó aplicar el análisis de datos cualitativos, analizando las entrevistas realizadas en el HNGAI, la cual nos facilitó una estructura para la investigación.

CAPITULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

EsSalud es una entidad pública, afiliada al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con personería jurídica de derecho público interno.

Su responsabilidad es brindar cobertura a los obreros hasta los empleados, a través de prestaciones de prevención de salud que corresponden al régimen contributivo de EsSalud.

De tal manera, obtiene por objetivo la autoridad para efectuar directa o indirectamente, sistemas de extensión social para la atención de pacientes de bajos recursos, cuya subvención deberá explicar en los concernientes acuerdos que se suscriban para tal efecto.

Por lo tanto, su mercado objetivo se define por la cobertura que EsSalud cuenta con 403 establecimientos de Salud de diferente diversidad en el ámbito nacional.

Así mismo esta investigación se realizó en el emblemático Hospital Nacional Guillermo Almenara de EsSalud.

4.2 Marco legal de la empresa

Ley N° 27056, Ley de Creación del EsSalud, del 30 enero de 1999, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo (DS) N° 002-99-TR, y normas modificatorias.

Ley N° 29344, Ley marco de aseguramiento universal en Salud, del 09 de abril de 2009, y su reglamento, aprobado por DS N° 008-2010-SA.

Ley N° 29626, Ley de presupuesto del sector público para el año Fiscal 2011.

DS N° 004-2013-PCM, política nacional de modernización de la gestión pública, del 09 de enero de 2013.

DS N° 043-2006-PCM, aprueba lineamientos para la elaboración y aprobación ROF por parte de las entidades de la administración pública, del 26 de julio de 2006.

Esta información fue extraída del portal de la web de EsSalud.

4.3 Información económica y financiera de la empresa

Según la Ley N° 29626 “Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2011”, EsSalud fue incorporado al ámbito de FONAPE, quedando sujeto a las normas de gestión, directivas y procedimientos emitidos por el citado organismo.

La directiva de gestión de FONAPE aprobada mediante acuerdo N° 001-2013/006-FONAPE y sus modificatorias con acuerdos de Directorio N° 005-2013/2015-FONAPE, 008-2014/003-FONAPE 002-2014/009 – FONAPE, y 109-2015/de-fonape, norma los procesos de programación, formulación y aprobación del plan operativo y presupuesto de las entidades que se encuentran bajo el ámbito de FONAPE.

Esta información fue extraída del portal de la web de EsSalud.

CAPITULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Tabla 2

Volumen de requerimientos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

Indicadores	2018			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Medicamentos	69	104	193	188
Material medico	124	292	412	333
Material de Laboratorio	53	79	108	226
Requerimiento Total	261	475	713	747

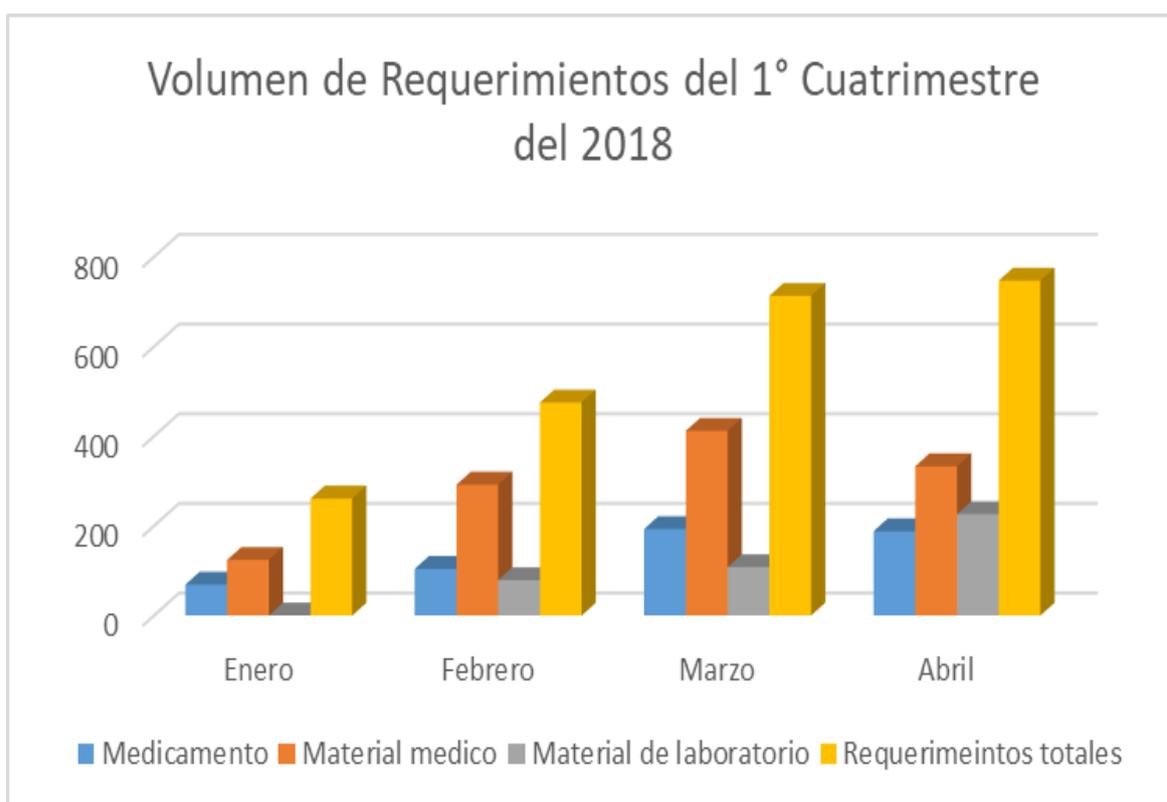


Figura2. Volumen de requerimientos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

Se realizó la tabla 2 y la figura 2, para determinar el volumen de requerimientos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio, para considerar que los requerimientos han ido incrementando mensualmente, el cual nos permite evidenciar la recarga de requerimientos y nos afirma desde enero hasta abril del 2018 que la carga laboral para el personal asignado aumenta en un 67%.

Tabla 3

Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del bien médico.

Indicadores	2018			
	Menor de 15 días	Menor de 30 días	Menor de 35 días	Más de 35 días
Medicamentos	17	113	214	259
Material medico	71	449	442	158
Material de laboratorio	52	170	150	94
Total	140	732	806	511

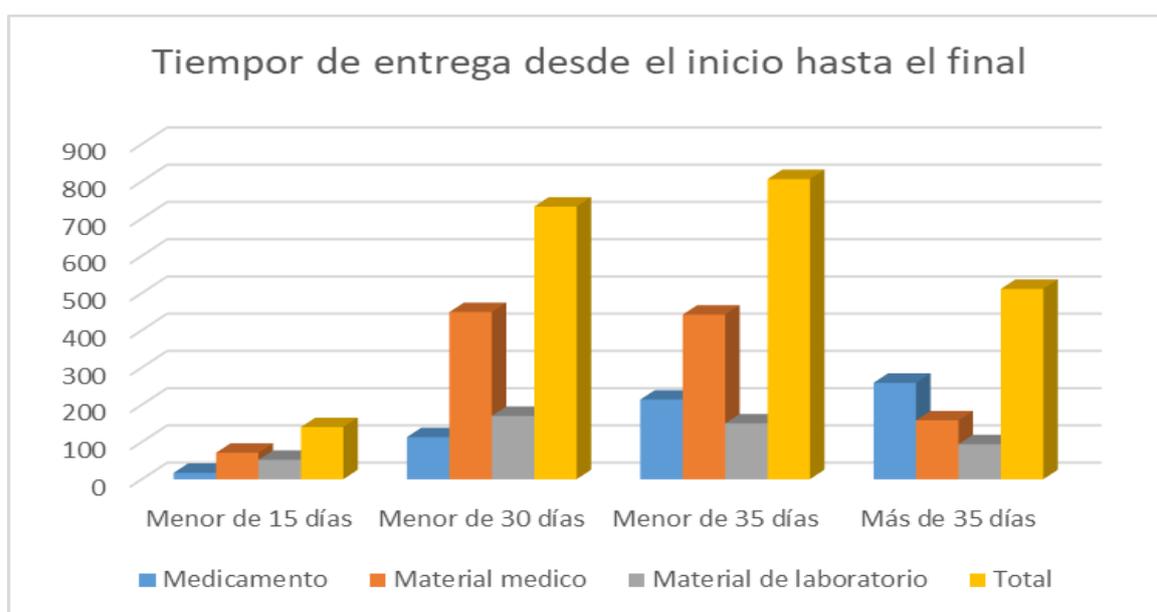


Figura 3. Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del bien médico.

Se realizó la tabla 3 y la figura 3, para determinar el control del tiempo en que se realiza el trámite del requerimiento sustentado por los documentos derivados por el área usuaria y las oficinas encargadas para la adquisición del medicamento, material médico y material de laboratorio, el cual se evidencia que los requerimiento se realizan entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.

Tabla 4

Requerimientos devueltos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

	Requerimientos Devueltos del Primer Cuatrimestre 2018			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Requerimientos	246	475	713	747
Requerimientos devueltos	62	65	75	81

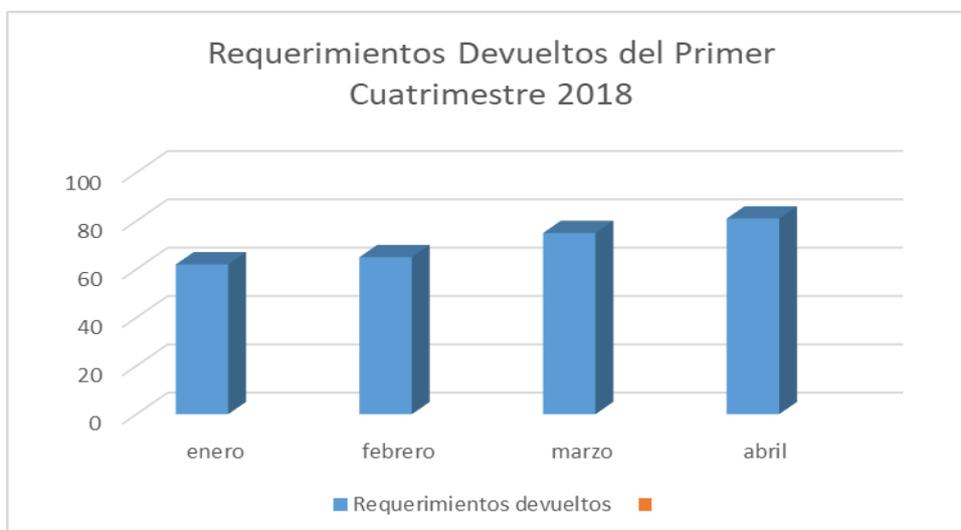


Figura 4. Requerimientos devueltos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

Se realizó la tabla 4 y la figura 4, para determinar la cantidad de requerimientos del primer cuatrimestre del 2018, que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración por los siguientes motivos: por falta de documentación, que el bien solicitado no se encuentre en el mercado por falta de especificaciones técnicas y entre otros; así mismo también se evidencia que aumenta mensualmente la devolución de requerimientos en el primer cuatrimestre del 2018 de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.

5.2 Análisis cualitativo

5.2.1 Conclusiones aproximativas de la categoría de la mejora del tiempo del trámite documentario del requerimiento

La debilidad en un proceso es cuando el tiempo no está establecido o no es respetado; por tal motivo se llega a la conclusión según los entrevistados que el principal problema del procedimiento administrativo es el tiempo de entrega de los requerimientos, teniendo en cuenta sus deficiencias y debilidades, y el atraso en el trámite documentario de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio. Así mismo la recepción de documentos es un punto importante, ya que es la etapa donde se verifica los documentos de los requerimientos que estén completos y aprobados para poder seguir con el trámite documentario, por tal motivo debido a que las áreas usuarias no tienen mucho conocimiento de la recepción de los requerimientos no es rápido el trámite. También se evidencia el incumplimiento de tiempo por la carga laboral y la recarga de documentos que pasan por múltiples instancias, no hay simplicidad en la

generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento, por tal motivo perjudica a nuestros pacientes.

Por tal motivo se debería instruir al personal médico y al personal administrativo, acerca de la recepción y atención de los requerimientos, para poder tener una programación de un aproximado de diez (10) días hábiles para las entregas de los requerimientos de medicamentos, material medico y material de laboratorio.

Análisis de la subcategoría eficacia

En un proceso se verifica si el personal está calificado para la ejecución de actividades; entonces según las entrevistas se llega a la conclusión que la eficacia en el campo laboral del HNGAI, la atención que brinda el personal es débil por falta de capacitación en la recepción y tramite documentario. El cumplimiento del personal es regular y está más relacionado a las normativas. La burocracia en el procedimiento administrativo ocasiona la demora de un mes para realizar la compra, perjudicando la entrega de los medicamentos, material médico y material laboratorio, originando el malestar de los pacientes.

Cabe precisar que se debe agilizar los trámites de los procedimientos administrativos el cual primero se debería instruir al personal asistencial y administrativo, y oficializar los correos electrónicos institucionales para reemplazarlos por la documentación física.

Análisis de la subcategoría eficiencia

Para poder tener un buen proceso se debe tener resultados. Según las entrevistas se llega a la conclusión que la eficiencia en las oficinas del HNGAI es importante para entregar a tiempo los requerimientos, la cual no se cumple y no es inmediata debido a los tiempos. La obtención de resultados es regular, debido a los tiempos que no deben ser prolongados. Para que tenga una mejora debemos tener asignados los recursos más importantes como el requerimiento y expediente.

Por tal motivo tiene que tener un seguimiento de los requerimientos el cual sea eficientes y estar establecidos en un plazo aproximado de seis (06) días hábiles para llegar al área de compras y (04) días hábiles para entregar el bien medico.

5.2.2 Categorías emergentes

Categoría emergente	Definición básica
Procedimiento administrativo	El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso (Sainz P ,2013).
Recepción de documentos	La recepción de documentos que son presentados a la entidad de la cual depende y en el caso de la Administración Pública depende orgánicamente de la

	Oficina de Trámite Documentario o sus equivalentes de acuerdo a la propia forma de organización de la entidad (Alva M, 2011).
Tramite de los requerimientos	Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.(DSM Group, 2010)
Carga laboral	Se orienta en áreas técnica, administrativa y de servicio al cliente logrando como resultado determinar el tiempo productivo de los cargos administrativos, establecer el tiempo promedio de los diferentes tipos de reparaciones y el número de personas que se requieren para generar un nivel de utilización óptimo para un tiempo de espera razonable (Restrepo L, 2006)
Capacitación del personal	Se trata de un tipo de formación que no se da en las empresas pero que es necesaria para ciertos puestos de trabajo. (Gestión, Org)

CUADRO 2. Categorías emergentes y definiciones básicas.

5.3 Diagnóstico final

Las deficiencia y debilidades de un proceso administrativo principalmente es cuando no se cumple con el tiempo ya que el tramite documentario tiene problemas con la recarga de documentos y la carga laborar para el personal asignado la cual se realiza el trámite documentario entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico, material de laboratorio, cabe precisar que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración. Todos los entrevistados coinciden que no hay simplicidad en la generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento.

Los entrevistados llegan a la conclusión que para poder mejorar esta propuesta se debería instruir al personal médico acerca de la recepción de los requerimientos, el tener una programación de las entregas de los requerimientos, el agilizar los trámites de los procedimientos administrativos, oficializar los correos electrónicos institucionales para reemplazarlos por la documentación física y que los requerimientos estén establecidos en un plazo no mayor a dos días para llegar al área de compras.

CAPITULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN “OPTIMIZACION DEL TIEMPO DEL TRAMITE DOCUMENTARIO DE LOS REQUERIMIENTOS”

6.1 Fundamentos de la propuesta

La optimización del tiempo del trámite documentario de los requerimientos para el HNGAI, va a permitir reducir el tiempo de la atención de los requerimientos de las oficinas comprometidas con el trámite documentario, para nuestra investigación se aplicaría la teoría de sistemas propósito de averiguar que modelos de estructuras organizacionales desarrollaremos, el cual para nuestro problema sería eficiente dividir el trabajo y poder realizar las entregas de los bienes estratégicos en el menor tiempo posible, logrando una capacidad de control favorable.

Esta propuesta también sirve para el tema laboral de cada área involucrada en el trámite del requerimiento, la cual ayudaría al personal implicado para cumplir sus funciones correspondientes, de acuerdo a la postura de Hoppenhayn la fijación de objetivos se realiza por cada área de la organización, permitiendo de esta manera fortalecer los puestos de cada área, es decir que cada área debe estar sujeto a las funciones de la organización.

El HNGAI en la parte administrativa para cumplir con la atención y servicio de calidad de los asegurados tener en cuenta los objetivos comunes identificados, lo que nos serviría para lograr comprometer más al personal y responsabilizarlos de sus funciones, mientras enfocarse en estos objetivos les ayudará hacer más eficientes.

Es importante para cumplir con esta propuesta se desarrolle un buen clima organizacional más efectivo, para el logro de sus objetivos y a corto plazo alcanzar los resultados trazados.

6.2 Problema

Según lo diagnosticado en los instrumentos cuantitativos y cualitativos , el principal problema es la deficiencia y debilidades del proceso administrativo, ya que el trámite documentario tiene problemas con la recarga de documentos y la carga laboral para el personal asignado la cual se realiza el trámite documentario más de un mes, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico, material de laboratorio, cabe precisar que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Para poder elegir la alternativa de solución, como la propuesta es seleccionar todas nuestras soluciones como: Optimizar el tiempo del trámite de los requerimientos, plan de reorganización y flujograma para poder atender los requerimientos en un corto plazo, y capacitación en la recepción y el trámite documentario al personal asistencial y administrativo.

Por tal motivo, dado que las soluciones se ven involucradas con el tiempo y trámite documentario, la categoría solución es optimizar el tiempo del trámite documentario de los requerimientos

6.4 Objetivos de la propuesta

Optimizar el tiempo, estableciendo los plazos requeridos en cada oficina para dar trámite documentario al requerimiento.

Realizar un nuevo plan de reorganización y flujograma para poder atender los requerimientos en un corto plazo.

Capacitar al personal asistencial (médicos y secretarias del área usuaria) para que tengan conocimiento de la recepción del trámite documentario de los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio.

6.5 Justificación de la propuesta

En el HNGAI del Seguro Social de Salud una parte importante para realizar el desarrollo de la atención del paciente es el trámite documentario del requerimiento, ya que con el requerimiento se puede adquirir el medicamento, material médico y material de laboratorio, el cual el paciente necesita para su tratamiento médico. En la actualidad, el trámite de documento del requerimiento está teniendo una demora de más de un mes en el procedimiento administrativo por lo motivos de carga laboral y recarga de documentos el cual retrasa la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio, para los pacientes asegurado del HNGAI.

Por ello se propone optimizar el tiempo del trámite documentario de los requerimientos para mejorar la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para que los pacientes puedan recibir en forma oportuna y no retrasarse en su tratamiento médico.

6.6 Resultados esperados

La propuesta de la Optimizar el tiempo del trámite documentario de los requerimientos. adquirirá como resultado mejorar en el procedimiento administrativo y en la atención de los pacientes para que no se retrasen en sus tratamientos médicos, ya que los requerimientos están conformados por documentos que formalizan la compra del medicamento, material médico y material de laboratorio.

En dicho plan se realizará un nuevo plan de reorganización y flujo grama para poder atender los requerimientos en un corto plazo y el capacitar al personal asistencial (médicos y secretarias del área usuaria) para que tengan conocimiento de la recepción del trámite documentario de los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1:

Realizar un nuevo plan de reorganización y flujograma para poder atender los requerimientos en un corto plazo.

Plan de actividad del objetivo 1

Actividad	Descripción	Tareas	Cronograma	Responsables
Elaboración	Reorganizar las áreas, las funciones del personal y los procesos en un flujo grama	Por medio de una resolución por el Gerente General del HNGAI	01.08.2018 al 20.08.2018	El Gerente General
Implementación	La aprobación del nuevo flujograma	Que todo el personal administrativo o cumpla con su funciones	05.09.2018 al 07.09.2018	Jefes de las oficinas involucradas
Tiempo de prueba	La implementación del objetivo	Verificar si las oficinas están cumpliendo con el objetivo	10.09.2018 al 31.10.2018	Jefes de las oficinas involucradas
Recolección de resultados	La agilidad del procedimiento administrativo, con la nueva reorganización y flujo grama,	Evidencia la aprobación del objetivo	01.11.2018 al 15.11.2018	Jefes de las oficinas involucradas

Cuadro 3. Detalle de actividades. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Solución técnica

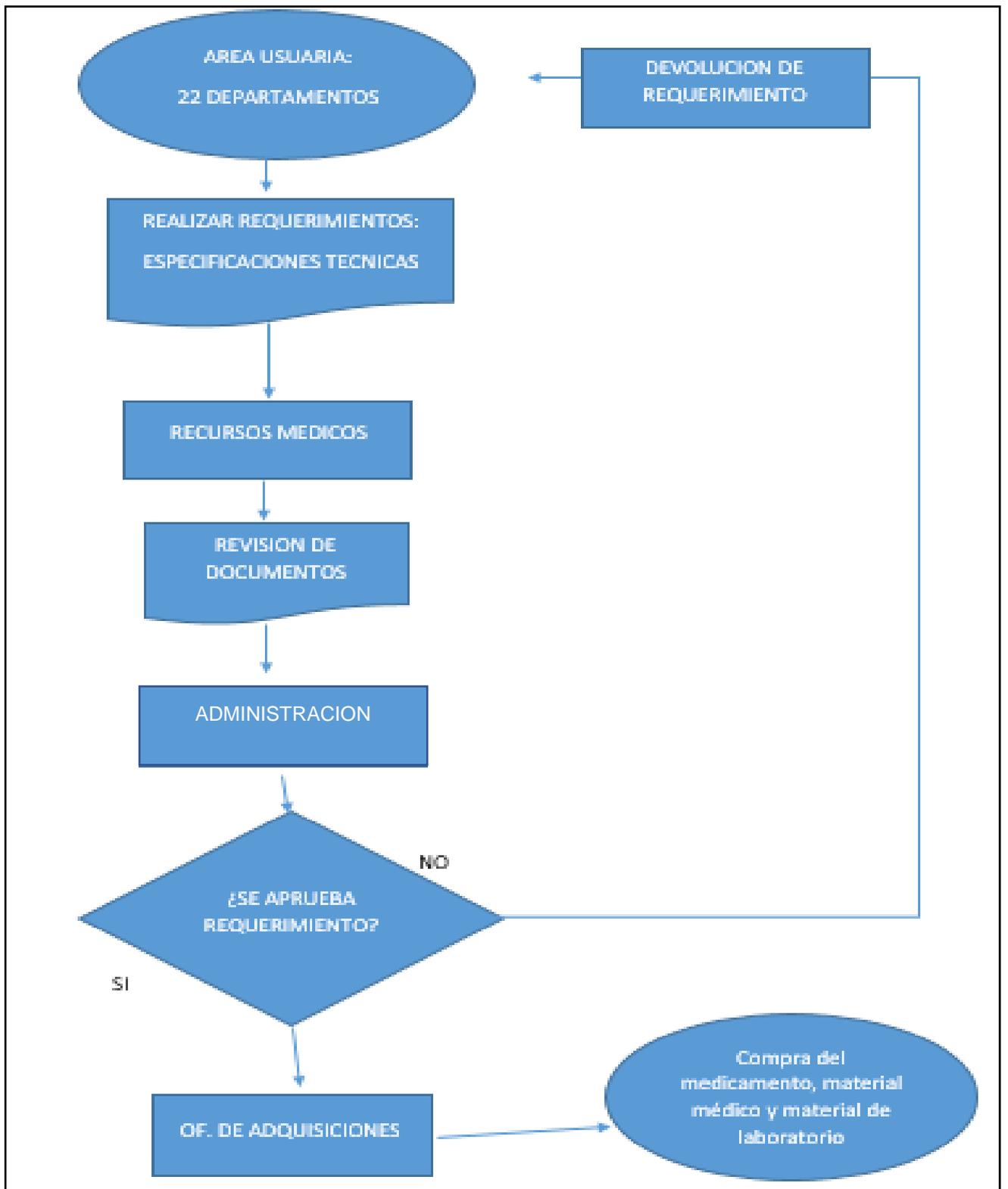


Figura 5. Solución técnica del objetivo 1. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Indicadores

La áreas usuarias y oficinas son los indicadores de este objetivo, el cual según el nuevo flujograma y la reorganización del personal.

Solución administrativa

En la reorganización del personal se filtra las áreas usuarias por departamento, lo cual minimiza las oficinas que anteriormente tenían que realizar los requerimientos; asimismo el personal de recursos médicos revisara los requerimientos, el cual será dividido por medicamentos, material médico y material de laboratorio; y lo derivaran al área de administración para aprobar el requerimiento y por ultimo enviarlo a la oficina de adquisiciones para la respectiva compra.

Cronograma

Num	Tarea	Inicio	Final	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18
1	Elaboración	1-8-18	20-8-18					
2	Implementación	5-9-18	7-9-18					
3	Tiempo de prueba	10-9-18	31-10-18					
4	Recoleccion de resultados	1-11-18	15-11-18					

Figura 6. Cronograma del objetivo 2. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Viabilidad económica

No se toma en cuenta un presupuesto ya que el objetivo es parte de las funciones del personal en la entidad.

Evidencia

La resolución de la gerencia del HNGAI, la cual autorice la aprobación de la reorganización y el nuevo flujograma.

6.7.2 Objetivo 2:

Establecer los plazos requeridos en cada oficina para dar trámite documentario al requerimiento.

Plan de actividades del objetivo 2:

Actividad	Descripcion	Tareas	Cronograma	Responsables
Difusión	Informar sobre el nuevo plazo de entrega a todas las oficinas involucradas.	Por medio de un oficio por el Gerente General del HNGAI	01.08.2018 al 10.08.2018	Secretaria de la Gerencia
Inducción	La capacitación del objetivo de lograr que estos plazos se cumplan y como funcionara.	Que todo el personal administrativo de todas las oficinas involucradas, estén capacitadas para atender en este plazo	13.08.2018 al 04.09.2018	Jefes de las oficinas involucradas
Tiempo de prueba	La implementación del objetivo.	Ver cuantos cumplen con el objetivo	05.09.2018 al 15.10.2018	Jefes de las oficinas involucradas
Recoleccion de resultados	Si los requerimientos son atendidos en el plazo establecido de 02 dias como maximo por oficina.	Evidencia la aprobación del objetivo	15.10.2018 al 31.10.2018	Jefes de las oficinas involucradas

Cuadro 4. Detalle de actividades. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Solucion técnica

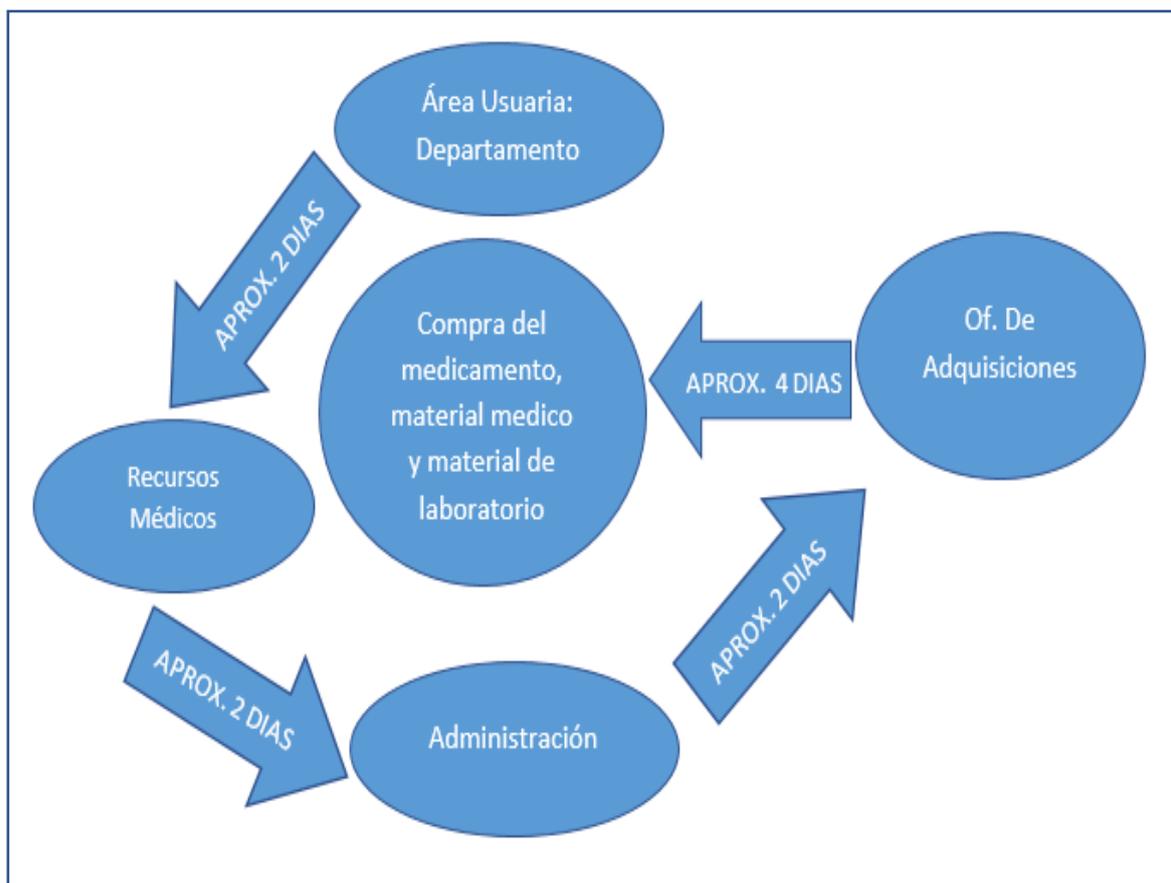


Figura 7. Solución técnica del objetivo 1. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Indicadores

Reducir el tiempo a diez (10) días hábiles para la atención del trámite documentario del requerimiento de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.

Solución administrativa

El control se llevará con ayuda del programa instalado de la entidad, el cual es el NIT (número interno de trámite) debido que registra desde el inicio del requerimiento y evidencia el tiempo de los documentos, por tal motivo la secretaria de cada oficina llevara

el seguimiento de cada requerimiento y será la que reportara diariamente a los jefes de las reas involucradas.

Cronograma

Num	Tarea	Inicio	Final	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18
1	Difusion	1-8-18	10-8-18	■				
2	Induccion (Capacitacion 10 días hábiles L-M-V)	13-8-18	4-9-18	■	■			
3	Tiempo de prueba	5-9-18	15-10-18		■	■		
4	Recoleccion de resultados	15-10-18	31-10-18				■	

Figura 8. Cronograma del objetivo 2. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Viabilidad económica

No se toma en cuenta un presupuesto ya que el objetivo es parte de las funciones del personal en la entidad.

Evidencia

Sera tomada en cuenta la evaluación de los jefes de cada oficina comprometida con el tramite documentario de los requerimientos.

6.7.3 Objeto 3:

Capacitar al personal asistencial (médicos y secretarias del área usuaria) y personal administrativo asignado, para que tengan conocimiento de la recepción del trámite documentario de los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio.

Plan de actividades del Objetivo 3

Actividad	Descripcion	Tareas	Cronograma	Responsables
Selección del personal	Verificar que médicos, áreas usuarias y personal administrativo realizara la capacitación .	Solicitar por medio de correos a los jefes de cada área, el brindar el personal designado.	01/08/2018 al 03/08/2018	Personal de capacitación
Inducción	Informar al personal designado, la importancia de esta capacitación para la elaboración del trámite documentario de los requerimientos.	Remitir por medio de una carta la autorización del personal asignado, para la asistencia de la capacitación.	06/08/2018 al 10/08/2018	Personal de capacitacion
Tiempo de la capacitación	Realizar las capitaciones al personal designado en 4 grupos de 20 personas.	Verificar si el personal designado asistió a las capacitaciones	13/08/2018 al 03/09/2018	Jefes de las oficinas involucradas
Recolección de resultados	En el desempeño del personal designado a las capacitaciones.	La evaluación que realizara cada jefe de oficina involucrada.	10/09/2018 al 15/11/2018	Jefes de las oficinas involucradas

Cuadro3. Detalle de actividades. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Solución Técnica

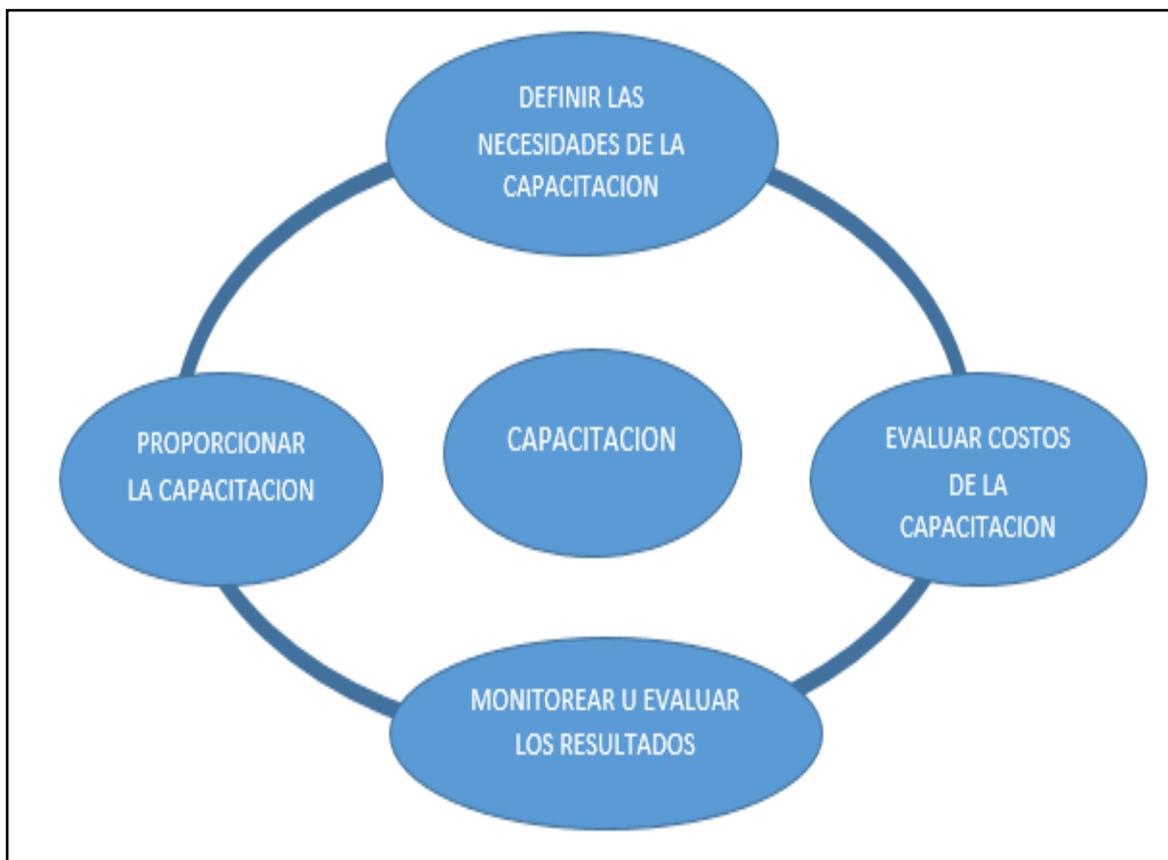


Figura 5. Solución técnica del objetivo 3. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Indicadores

Calificar el personal después de la capacitación para ver como se le va a reorganizar en cada oficina involucrada.

Solución administrativa

El personal de la oficina de contrataciones contratará una empresa para realizar las capacitaciones del tratamiento documentario de requerimientos, el cual las instalaciones de la capacitación serán en las instalaciones del HNGAI.

Cronograma

Num	Tarea	Inicio	Final	agosto-18	septiembre-18	octubre-18	noviembre-18	diciembre-18
1	Selección del personal	1-8-18	3-8-18	■				
2	Inducción	6-8-18	10-8-18	■				
3	Tiempo de la capacitación (grupo A)	13-8-18	15-8-18	■				
4	Tiempo de la capacitación (grupo B)	17-8-18	20-8-18	■		■		
5	Tiempo de la capacitación (grupo C)	22-8-18	24-8-18	■				
6	Tiempo de la capacitación (grupo D)	27-8-18	29-8-18	■				
7	Recolección de resultados	10-9-18	15-11-18			■	■	■

Figura 6. Cronograma del objetivo 3. Fuente: Elaborado por autor (2018)

Presupuesto

Tabla 5

Presupuesto del objetivo 3

	Horas	Personas	Presupuesto
Grupo A		5	20 S/ 3,000.00
Grupo B		5	20 S/ 3,000.00
Grupo C		5	20 S/ 3,000.00
Grupo D		5	20 S/ 3,000.00
Total		20	80 S/ 12,000.00

Viabilidad económica

El monto asignado para esta capacitación está reservado, ya que cada año está comprometido al presupuesto anual para la capacitación del personal del HNGAI.

Evidencia

La capacitación será ejecutada por una empresa privada, la cual dará el servicio de capacitación y al finalizar la empresa privada dará al HNGAI un informe por del personal capacitado.

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Para la consideración final de la propuesta se tomó en cuenta tres objetivos las cuales fueron detalladas por etapas las cuales nos especifican todo lo transcurrido en la propuesta, mediante el plan de actividades, solución técnica, indicadores, solución administrativa, cronograma, presupuesto, viabilidad económica y evidencia.

En el lapso de la investigación se evidencio la solución para nuestros problemas, el cual el objetivo principal es optimizar el trámite documentario del requerimiento, para poder darle atención con mayor agilidad la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.

CAPITULO VII

DISCUSIÓN

7.1 Discusión

La presente tesis titulada “Propuesta de mejoramiento en el trámite documentario de los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio en el HNGAI, lima 2018”, motivo por el cual se encontró deficiencia y debilidades de un proceso administrativo principalmente es cuando no se cumple con el tiempo ya que el trámite documentario tiene problemas con la recarga de documentos y la carga laboral para el personal asignado la cual se realiza el trámite documentario entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico, material de laboratorio, cabe precisar que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración. Todos los entrevistados coinciden que no hay simplicidad en la generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento.

Así mismo, se tomó como ejemplo Según Castellano (2015) en su investigación *Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015 (HNAAA)*, realizada en la Universidad Señor de Sipan, cuyo objetivo fue proponer una capacitación en gestión administrativa para mejorar el procedimiento de documentos internos de la diferentes de pependencias, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método descriptivo inductivo y el instrumento fue fichas de registro y análisis de información, por tal motivo se capacito

al personal para contener los lineamientos esenciales y precisos sobre del sistema documentario administrativo.

Por tal motivo se concluyó de manera grata la investigación y la propuesta a la solución de optimizar el tiempo del trámite documentario de los requerimientos para mejorar la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para que los pacientes puedan recibir en forma oportuna y no retrasarse en su tratamiento médico.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

Primera: Mediante el diagnóstico del enfoque holístico, se propuso la optimización del tiempo del trámite documentario de los requerimientos para la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.

Segunda: Se Diagnosticó mediante los instrumentos cuantitativo y cualitativo de la problemática de la investigación, evidenciando similitud entre los indicadores que arrojo de los reportes documentarios y las entrevistas que fueron realizadas a los profesionales de las áreas involucradas, la cual llega a la conclusión que el malestar de los pacientes por la demora de la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI, es debido al mal tramite documentario de los requerimientos.

Tercera: Determinar los inconvenientes que originan la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Cuarta: Diseñar un indicador para controlar las deficiencias y el tiempo en que se tramita cada documento para los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Quinta: Validar la optimización del Tiempo del Trámite documentario de los Requerimientos para la mejora del procedimiento administrativo.

8.2 Sugerencias

Primera: La parte administrativa del HNGAI tiene que realizar una reorganización del personal involucrado con el requerimiento y el establecer plazo de entregas de los requerimientos para la mejora del procedimiento administrativo para la atención del trámite documentario del requerimiento para la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.

Segunda: Debido a la situación que hoy vive la salud pública en Lima, de la desconfianza de los pacientes, se debe optimizar el tiempo del trámite documentario del requerimiento para disminuir el malestar de los pacientes por la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Tercera: Con la implementación de esta propuesta la entidad tendrá que determinar y verificar los inconvenientes que originan la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Cuarta: Se propone tener un indicador que evidencie las deficiencias, debilidades por el cual el tiempo no es controlado en el trámite de cada documento para los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Quinta: La parte administrativa del HNGAI debe comprometerse a seguir estos proceso de mejora para la optimización del Tiempo del Trámite documentario de los Requerimientos para la mejora del procedimiento administrativo.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Andía, W. (2009). Manual de Gestión Pública, En http://www.conr.es/descargas/FIIAPP_manual_GPR.pdf.

Ballenato, G. (2007). Libro: La Gestión del Tiempo, En <http://especiales.publico.es/libros/791443/gesti>

Castellano, M. (2015). Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015, En http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3086/5/Castellanos_Custodio_Mar_a_Esperanza.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Teoría General de la Administración*, México: Ed. McGraHill,

Duran (2009). en su investigación Propuesta de un Sistema Administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, realizada en la Universidad de el Salvador.

Fernández, M. (2014). *Metodología de la investigación 6ta ed.* México DF: Mc Graw Hill, pag 418, 534

García. I (2007). Revista de recursos públicos, En http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf

- Gil, C. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016, En http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1
- Guarachi, A. (2014). Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional almanzor aguinaga asenjo de essalud – chiclayo, Perú, En http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/166/1/TL_Guarachi_Coronel_AlejandraMarciel.pdf
- Hoppenhay (2007) teoría de las relaciones humanas, En nknow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-las-relaciones-humanas/
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística Tercera edición*. Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal, Pag 14, 49, 106, 139, 152 154, 181, 427, 517.
- Infante, H. (2013). Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos, En http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3472/Infante_th.pdf;jsessionid=CC51BCB9387491C53F537A18ADC57528?sequence=1
- Jaramillo, Martha. (2004). Camino a la excelencia. No. 94, Enero - Marzo. Revista estudios gerenciales. Universidad ICESI (Colombia).

Molina, B. (2014). Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud, En <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=57954>

Oliveira S, (2007). libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.

OPS (2010). Libro: La salud publica en las Americas, En http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas.pdf

Paco, O. (2015). Evaluación de la gestión de abastecimiento en el almacén central de Es Salud Huancavelica periodo 2012, En <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200043.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rey (2013). En su investigación Diseño de una Propuesta de Mejoramiento De La Gestión Administrativa del Hospital el Tunal, Mediante la Aplicación de la Filosofía de Teoría de Restricciones, realizada en la Universidad del Rosario, Colombia.

Riera, N. (2010). Evaluación de costos del seguro popular, En <https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30004/1/NelsonARieraVazquez.pdf>

Valenzuela B. (2005). Indicadores de Salud: Características, Uso y Ejemplos. Recuperado: Revista Ciencia y Trabajo, Jul.-Sept.; 7(17): 118-122) (Colombia)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Propuesta de mejora del trámite documentario del requerimiento de los medicamentos, material médico y material de laboratorio del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen , Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema.	Objetivo general	El objetivo de esta tesis, es explicar de qué manera funciona la Gestión Pública de Salud para la atención de los pacientes del HNGAI y proponer una mejora en el Seguro Social de Salud para el bienestar del asegurado.
¿Cómo se podría mejorar la atención del trámite documentario del requerimiento de medicamentos, material médico y material de laboratorio, Lima 2018?	Proponer una mejora del procedimiento administrativo para la atención del trámite documentario del requerimiento para la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.	
	Objetivos específicos	
	Determinar los inconvenientes que originan la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.	
	Diseñar un indicador para controlar las deficiencias y el tiempo en que se tramita cada documento para los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.	
	Diagnosticar y disminuir el malestar de los pacientes por la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.	
Metodología		
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico Mixto cuantitativo - cualitativo)	Experimental	Registro de datos Entrevista

Anexo 2: Instrumento cuantitativo



Ficha de registro documental

Título del documento:	Seguimiento de los requerimientos del HNGAI	
Período o año:	1° cuatrimestre 2018	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Verificar los requerimientos	Tramite documentario interno	Oficina de Adquisiciones del HNGAI

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	RESULTADOS					
				Enero	Febrero	Marzo	Abril		
1	Requerimientos sustentados y documentados asignados por un Numero de Documentos Internos (nit	El requerimiento es la necesidad que tiene una determinada área usuaria y esta sustentada por los siguientes documentos : carta del usuario, especificaciones técnicas o términos de	Volumen de requerimientos mensual por medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018.						
				Medicamentos	69	104	193	188	
				Material medico	124	292	412	333	
				Material de Laboratorio	53	79	108	226	
				Requerimiento Total	246	475	713	747	

referencia el cual se le asigna un NIT y permite verificar el número de ingresos que se atendieron de los bienes

-Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018.

-Requerimientos devueltos por la oficina de compras del HNGAI, del primer cuatrimestre del 2018.

	Menor de 15 días	Menor de 30 días	Menor de 35 días	Mas de 35 días
Medicamentos	17	113	214	259
Material medico	71	449	442	158
Material de laboratorio	52	170	150	94
Total	140	732	806	511

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Requerimiento Total	69	104	193	188
Requerimiento Devueltos	246	475	713	747

Anexo 3: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de la Oficina de Logística
Nombres y apellidos	Isabel Olaechea Torres
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.1)
Fecha	08/05/2018
Lugar de la entrevista	HNGAI

Nro.	Preguntas de la entrevista (mínimo 6 y máximo 10) preguntas abiertas
1	¿Conoce Usted el procedimiento administrativo para la entrega del bien médico? ¿Cree que funciona adecuadamente? ¿Porque?
2	¿Cree Usted que las áreas involucradas cumplen con rapidez los requerimientos? ¿Porque?
3	¿Cree Usted que es importante establecer los plazos para cada etapa del procedimiento administrativo? ¿Cuáles serían los plazos correspondientes?
4	¿Cómo calificaría la eficiencia del personal involucrado, respecto a la atención que brindan? ¿Porque?
5	¿Cree que existe mucha burocracia en el procedimiento administrativo? ¿En que perjudica ello?
6	¿Qué recomienda para poder agilizar el procedimiento administrativo?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Medico
Nombres y apellidos	-
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.2)
Fecha	08/05/2018
Lugar de la entrevista	HNGAI

Nro.	Preguntas de la entrevista (mínimo 6 y máximo 10) preguntas abiertas
1	¿Conoce Usted el procedimiento administrativo para la entrega del bien medico? ¿Cree que funciona adecuadamente? ¿Porque?
2	¿Cree Usted que las áreas involucradas cumplen con rapidez los requerimientos?¿Porque?
3	¿Cree Usted que es importante establecer los plazos para cada etapa del procedimiento administrativo? ¿Cuáles serían los plazos correspondientes?
4	¿Cómo calificaría la eficiencia del personal involucrado, respecto a la atención que brindan? ¿Porque?
5	¿Cree que existe mucha burocracia en el procedimiento administrativo? ¿En que perjudica ello?
6	¿Qué recomienda para poder agilizar el procedimiento administrativo?

Observaciones

.....
.....
.....

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Personal de Recursos Médicos
Nombres y apellidos	Liliana San Miguel Méndez
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.3)
Fecha	08/05/2018
Lugar de la entrevista	HNGAI

Nro.	Preguntas de la entrevista (mínimo 6 y máximo 10) preguntas abiertas
1	¿Conoce Usted el procedimiento administrativo para la entrega del bien médico? ¿Cree que funciona adecuadamente? ¿Porque?
2	¿Cree Usted que las áreas involucradas cumplen con rapidez los requerimientos?¿Porque?
3	¿Cree Usted que es importante establecer los plazos para cada etapa del procedimiento administrativo? ¿Cuáles serían los plazos correspondientes?
4	¿Cómo calificaría la eficiencia del personal involucrado, respecto a la atención que brindan? ¿Porque?
5	¿Cree que existe mucha burocracia en el procedimiento administrativo? ¿En que perjudica ello?
6	¿Qué recomienda para poder agilizar el procedimiento administrativo?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 4: Triangulación de Entrevistas

Matriz de entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Conoce Usted el procedimiento administrativo para la entrega del bien medico? ¿Cree que funciona adecuadamente?¿Porque?	Si, si los servicios usuarios tuvieran conocimiento de la recepción o como se recepcionan los bienes médicos, el procedimiento funcionaría adecuadamente.	Si conozco el procedimiento administrativo, creo que no funciona adecuadamente porque existe mucha demora en la entrega de los materiales médicos. Se debería instruir al personal médico acerca de la recepción de los bienes medicos.	Si conozco el procedimiento, si funciona, pero tiene sus deficiencias o debilidades: - Demora del personal asistencial para acercarse al almacén a verificar el bien a ingresar. - La evaluación del bien se realiza en función al criterio del personal asistencial responsable, y por lo general no se cuenta con las Especificaciones técnicas con las que se requirió el bien, al momento de la recepción. - No se cuenta con una programación de entregas, para coordinación con el personal asistencial.
2	¿Cree Usted que las áreas involucradas cumplen con rapidez los requerimientos?¿Porque?	No, porque en la mayoría de los casos, los requerimientos se cumplen con los requisitos en los cuales deben ser remitidos al área de compras, algunas veces por desconocimiento del área usuaria y la mayoría de veces porque aun teniendo conocimiento no cumplen con remitir la información completa.	Creo que las áreas involucradas muchas veces no cumplen con rapidez los requerimientos debido a muchos factores: *Sobrecarga laboral. *Desconocimiento de los procedimientos administrativos. *Falta de capacitación con la LCE.	No, porque existe recarga de documentos que pasan por múltiples instancias.

3	<p>¿Cree Usted que es importante establecer los plazos para cada etapa del procedimiento administrativo? ¿Cuáles serían los plazos correspondientes?</p>	<p>Si, se deben establecer plazos, eso depende de la etapa en que se encuentra el requerimiento. Por ejemplo: El requerimiento recibido por el área usuaria no debe demorar más de 2 días en llegar al área de compras.</p>	<p>Es importante establecer plazos para los procedimientos administrativos acordes a cada etapa del procedimiento que sean eficientes y que cumplan con la entrega de los materiales y medicamentos en los tiempos oportunos para lograr su máximo aprovechamiento.</p>	<p>Los plazos están establecidos por normativa, que corresponde a 72 horas como máximo por cada instancia, sin embargo, en la práctica se observan expedientes que superan dicho tiempo. Los plazos deberían replantearse según el nivel de prioridad de un documento, en una institución de salud, donde existen casos de urgencia y emergencia, deberían acortarse los tiempos y las instancias administrativas por las que debe tramitarse considerando que está en riesgo la vida del paciente, hasta en menos de 24 horas, dependiendo de la urgencia de la necesidad del bien.</p>
4	<p>¿Cómo calificaría la eficiencia del personal involucrado, respecto a la atención que brindan? ¿Porque?</p>	<p>Depende de cada de área tiene su función, por ejemplo: *Atencion del personal asistencial / administrativo (áreas usuarias): Lo califico como regular por ser que le personal no está capacitado en la recepción y tramite de documentos de compras. *Atencion en el área de compras : El personal trata de cumplir con los requerimientos, pero muchas veces otros factores (cotizaciones, habilitación presupuestal) demora el proceso.</p>	<p>La eficiencia del personal involucrado se encuentra relacionados directamente con la atención que se brinda, la cual se debería mejorar.</p>	<p>Existe eficacia, mas no eficiencia, los tiempos son muy prolongados, y más allá de poder ser un tema de personas, está más relacionado a las normativas y procedimientos administrativos que debe cumplirse en cada instancia.</p>
5		<p>Si por supuesto, los documentos o requerimientos pasan x muchas oficinas antes de llegar al área de compras:</p>	<p>Si existe, producto del sistema político en el cual no hay simplicidad</p>	<p>Si existe burocracia. Perjudica directamente en la oportunidad y calidad de nuestros pacientes: cirugías suspendidas por falta de recursos</p>

	<p>¿Cree que existe mucha burocracia en el procedimiento administrativo? ¿En que perjudica ello?</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Servicio usuario *Jefe de Departamento *Gerencia de Línea *Oficina de Gestión y Desarrollo (OGD) *Oficina de Planificación Operativa (OPO) *Administración *Oficina de Adquisiciones <p>A veces demora 1 mes en llegar al área de compras.</p>	<p>administrativa en la generación de documentación para la atención que se necesita brindar, perjudicando la entrega de los bienes médicos con tiempo y oportunidad.</p>	<p>logísticos, largas listas de espera para consultas externas, procedimientos o cirugías, pacientes sin tratamiento o con tratamientos incompletos por desabastecimiento de bienes.</p>
<p>6</p>	<p>¿Qué recomienda para poder agilizar el procedimiento administrativo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Instruir al personal asistencial/administrativo acerca de cómo remitir los requerimientos. *Elaborar una Guía de procedimientos. 	<p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Controlar personal idóneo y con experiencia en el manejo de compras en salud pública. *Capacitación de personal para mejoras de procedimientos administrativos. *Establecer plazos para el área de logística, área usuaria y áreas de apoyo involucrado, en la función de compra de los bienes. 	<p>Los procedimientos deben acortar las instancias por las que se cursan, a las que se encuentran directamente relacionadas con el bien, mucho más si se trata de bienes ya programados.</p> <p>Los tiempos de plazo deben reajustarse en función al nivel de prioridad del caso.</p> <p>Debe utilizarse más el correo institucional como medio oficial, que agilicen la gestión de pedidos, reduzca la documentación física innecesaria.</p> <p>La ley de Adquisiciones y contrataciones del Estado debe tener adecuaciones y excepciones para el sector salud, para agilizar más la gestión, tratándose de la salud y vida de las personas.</p>

Matriz de saturación

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa	Categorías emergentes
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3		
C1	Mejora del tiempo del tramite documentario del requerimiento	C1.1	Tiempo	C1.1.1	Procedimiento administrativo	Si funciona el procedimiento, pero falta mas conocimiento.	No funciona adecuadamente por que existe mucha demora en la entrega de los bienes médicos.	El procedimiento si funciona pero tienes sus deficiencias y debilidades.	Se llega a la conclusión según los entrevistados que el principal problema del procedimiento administrativo es el tiempo teniendo en cuenta sus deficiencias y debilidades son por falta de conocimiento y demora en la entrega de los bienes médicos. El cual la recepcion de documentos es un punto importante el cual las areas usuarias no tienen mucho conocimiento, el cual se debería instruir al personal medico acerca de la recepcion delos	Procedimiento administrativo
				C1.1.2	Recepción de los requerimientos	Si las areas usuarias tubieran conocimiento de la recepcion de los documentos funcionaria adecuadamente.	Se debería instruir al personal medico acerca de la recepción de los bienes medicos.	No se cuenta con una programación de entregas, para coordinación con el personal asistencial.		

								bienes médicos; y el poder tener una programación de las entregas de los requerimientos no es rápido el trámite de los requerimientos por la carga laboral y por la recarga de documentos que pasan por múltiples instancias. El requerimiento recibido por el área usuaria no debe demorar mas de 2 días en llegar al área de compras. Ya que no es inmediata debido a la burocracia, no hay simplicidad en la generación de documentos, ñpor tal motico perjudica a nuestros pacientes.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

				C1.1.3	Rapidez de los requerimientos	No es rapido debido al desconocimiento del área usuaria por no remitir la informacion completa.	No cumplen con rapidez los requerimientos debido a la sobre carga laboral, desconocimiento de los procedimientos administrativos.	No es rapido, por la recarga de documentos que pasan por multiples instancias.		Recepción de documentos
				C1.1.4	Plazo de ejecucion del requerimiento	El requerimiento recibido por el area usuaria no debe demorar más de 2 dias en llegar al área de compras.	Es importante establecer plazos para cada etapa del procedimiento que sean eficientes	Los plazos estan establecidos por normativa, que corresponde a 72 horas como maximo por cada instancia, sin embargo, en la practica se observan expedientes que superan dicho tiempo.		Tramite de los requerimientos
				C1.1.5	Inmediata disposicion de las oficinas	No es inmediata debido a la burocracia por pasar por muchas oficinas.	No hay simplicidad administrativa en la generacion de la documentacion	Perjudica directamente en la oportunidad y calidad de nuestros pacientes.		Recarga de documentos

		C1.2	Eficiencia	C1.2.1	Atencion que brinda el personal	Falta de capacitacion en la recepcion y tramite documentario, falat de factores en la area de compras.	Mejora de atencion del personal	No es eficiente, los tiempos son muy prolongados.	Según las entrevistas se llega a la conclusion que la eficacia es un punto muy importante el cual la atencion que brinda el personal es debil por falta de capacitacion en la recepcion y tramite documentario, la mejora de atencion y disminuir los tiempos de entrega del personal. Los plazos para el proceso administrativo no son eficientes y acortarse los tiempos. el cumpilmiento del personal es regular y está más relacionado a las normativas. El eliminar la burocracia en procedimiento administrativo el cual demora 1 mes para realizar la compra, perjudica la	Capacitacion del personal
				C1.2.2	Plazo para el procedimiento administrativo	No tiene plazos exactos el procedimeinto admisnitrativo	Establecer plazos para los procedimientos administrativos acordes que sean eficientes	Deberian acortarse los tiempos y las instancias administrativas por loq ue deben considerarse de riesgo la vida del paciente, hasta en menos de 24 horas		
				C1.2.3	Cumplimiento del personal	Su cumplimiento es regular	Deberia mejorar el cumplimiento del personal	Está más relacionado a las normativas.		
				C1.2.4	Eliminar la burocracia en el procedimiento admisnitrativo	Son 7 oficinas que demora aveces 1 mes en llegar al area de compras.	Perjudica la entrega de los bienes medicos con tiempo y oportunidad.	origina pacientes sin tratamiento o con tratamientos incompletos por		

							desabastecimientos de bienes.	entrega de los bienes medicos, origina el malestar de los pacientes. El agilizar los trámites de los procedimientos administrativos el cual primero se deberia instruir al personal asistencial y administrativo, y oficializar los correos electrónicos institucionales para reemplazarlos por la documentacion fisica.	
			C1.2.5	El agilizar los trámites de los procedimientos administrativos	Instruir al personal asistencial y administrativo.	Controlar personal idóneo y con experiencia en el manejo de compras.	Utilizar el correo electrónico institucional como medio oficial para agilizar la gestión de pedidos, reduzca la documentación física.		
		C1.3	Eficacia	C1.3.1	Entregar a tiempo los bienes medicos	No es inmediata debido a la burocracia por pasar por muchas oficinas.	Demora en la entrega de los bienes médicos.	Los tiempos de plazo de reajustarse a la prioridad del caso.	Según las entrevistas se llega a la conclusión que la eficacia es importante para entregar a tiempo los bienes médicos la cual no es inmediata y debería reajustarse los tiempos a la prioridad del caso.
				C1.3.2	Obtención de los resultados	Su cumplimiento es regular	Mejora de atención del personal	los tiempos son muy prolongados.	

				C1.3.3	La asignacion de recursos	Guia de procedimientos	requerimeinto, expediente	requerimeinto, expediente	<p>La obtencion de resultados es regular debido a la atencion del personal que deberia mejorar y los tiempo no deben ser prolongados. Para que tenga una mejora debemos tener asignados los recursos mas importantes como el requerimiento y expediente. Por tal motivo tiene que tener un seguimiento de los requerimientos el cual sea eficientes y estar establecidos en un plazo no mayor a 2 dias para llegar al area de compras. Por ultimo evaluar la asignacion de los requerimientos en un corto polazo para el procedimeinto administrativo y el instruirlos al personal asistencial y administrativo.</p>	
				C1.3.4	Seguimiento de los requerimientos	El requerimiento recibido por el area usuaria no debe demorar más de 2 dias en llegar al área de compras.	Es importante establecer plazos para cada etapa del procedimiento que sean eficientes	Los plazos estan establecidos por normativa, que corresponde a 72 horas como maximo por cada instancia, sin embargo, en la practica se observan expedientes que superan dicho tiempo.		
				C1.3.5	evaluar la asignacion de los requerimientos	Instruir al personal asistencial y administrativo.	Establecer plazos para los procedimientos administrativos acordes que sean eficientes	Deberian acortarse los tiempos y las instancias administrativas por loq ue deben considerarse de riesgo la vida del paciente, hasta en menos de 24 horas		Personal administrativo

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Segundo W. Rios Rios..... identificado con DNI Nro. 06799562..... Especialista en Marketing.....
Actualmente laboro en U. Wiener..... Ubicado en Lince..... procedo a revisar los reportes documentarios bajo los criterios:

Coherencia: Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores

Relevancia: El documento es importante para medir la categoría problema.

Claridad: La redacción permite comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Requerimientos sustentados y documentados asignados por un Numero de Documentos Internos (NIT)	El requerimiento es la necesidad que tiene una determinada área usuaria y está sustentada por los siguientes documentos: carta del usuario, especificaciones técnicas o términos de referencia; el cual se le asigna un NIT y permite verificar el número de ingresos (procesos) que se atendieron de los bienes	-Volumen de requerimientos mensual por medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Requerimientos devueltos por la oficina de compras del																		

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, ARIEL DE LA TORRE identificado con DNI Nro. 07890370 Especialista en ADMINISTRACION
Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LINCE procedo a revisar los reportes documentarios bajo los criterios:

Coherencia: Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores

Relevancia: El documento es importante para medir la categoría problema.

Claridad: La redacción permite comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Requerimientos sustentados y documentados asignados por un Numero de Documentos Internos (NIT)	El requerimiento es la necesidad que tiene una determinada área usuaria y está sustentada por los siguientes documentos: carta del usuario, especificaciones técnicas o términos de referencia; el cual se le asigna un NIT y permite verificar el número de ingresos (procesos) que se atendieron de los bienes	-Volumen de requerimientos mensual por medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Requerimientos devueltos por la oficina de compras del				✓				✓				✓				✓		

		<p>médicos que se ejecutaron en la etapa cuatrimestral (enero, febrero, marzo y abril) del 2018.</p>	<p>HNGAI, del primer cuatrimestre del 2018. -Tasa de error en los requerimientos del primer cuatrimestre del 2018.</p>																					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Otra observación:
2. Otro tipo de documento que se sugiere:

Es todo cuanto informo;



Firma



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, José F. Espinoza Céspedes identificado con DNI Nro. 09501434 Especialista en Comercio Electrónico
Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LIWCC procedo a revisar los reportes documentarios bajo los criterios:

Coherencia: Existe relación lógica entre los documentos y los indicadores

Relevancia: El documento es importante para medir la categoría problema.

Claridad: La redacción permite comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de documentos es suficiente para analizar la categoría problema.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Requerimientos sustentados y documentados asignados por un Numero de Documentos Internos (NIT)	El requerimiento es la necesidad que tiene una determinada área usuaria y está sustentada por los siguientes documentos: carta del usuario, especificaciones técnicas o términos de referencia; el cual se le asigna un NIT y permite verificar el número de ingresos (procesos) que se atendieron de los bienes	-Volumen de requerimientos mensual por medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del medicamento, material médico y material de laboratorio, del primer cuatrimestre del 2018. -Requerimientos devueltos por la oficina de compras del				✓				✓				✓				✓		

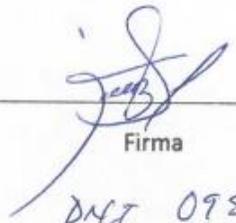
		<p>médicos que se ejecutaron en la etapa cuatrimestral (enero, febrero, marzo y abril) del 2018.</p>	<p>HNGAI, del primer cuatrimestre del 2018. -Tasa de error en los requerimientos del primer cuatrimestre del 2018.</p>																								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Otra observación:
2. Otro tipo de documento que se sugiere:

Es todo cuanto informo;



 Firma
 DNI 09501434

Anexo 6: Ficha de validación de la propuesta



Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, ABEL DE LA TORRE TEJADA identificado con DNI Nro 07870330 Especialista en ADMINISTRACION Actualmente laboro en V. WIENER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la propuesta titulada OPTIMIZACION DEL TIEMPO DEL TRAMITE DOCUMENTARIO DE LOS REQUERIMIENTOS que tiene como objetivo principal OPTIMIZAR EL TIEMPO.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	/			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	/			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	/			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	/			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	/			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	/			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	/			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	/			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	/			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	/			

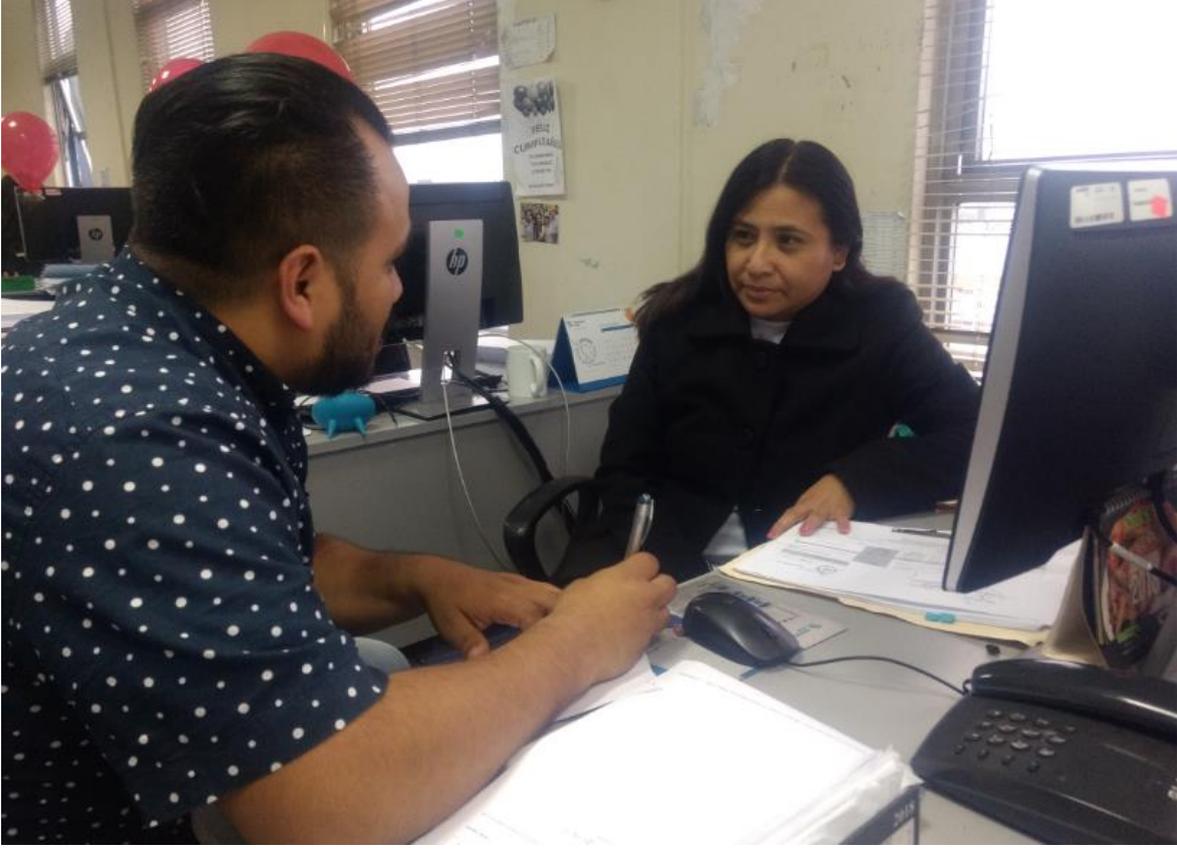
Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma y sello

Anexo 7: Evidencia de la visita a la Entidad



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA S/N -JLC-2018

ING. JUANA OLAECHEA TORRES
Jefe de La Oficina de Adquisiciones
Presente. -



Por intermedio de la presente es grato saludarla y a su vez solicitarle se sirva autorizarme el uso de información con respecto a los requerimientos de Bienes Estratégicos que se manejan en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen debido a que estoy tramitando mi proyecto de tesis el cual tiene como tema de investigación "Mejoramiento de tramite documentario del requerimiento de los Medicamentos, Material Médico y Material de Laboratorio del HNGAI", los mismo que servirán para sustentar.

Agradeciendo de antemano por la atención prestada, quedo de Usted.


JULIO LIRA CACERES
DNI: 42929400

ESSALUD
RED ASISTENCIAL ALMENARA
OFICINA DE ADQUISICIONES

PROYECTO N°
FECHA
CIERRE
CATEGORIA
CATEGORIA
CATEGORIA

<input type="checkbox"/>	Proyecto de Carta	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Proyecto de Resolución	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Conocimiento y Fines	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinar	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	FIRMA	<input type="checkbox"/>



Anexo 8 : Evidencia de la propuesta

ANEXO B

ESTRUCTURA DE CARGOS JEFATURALES DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA

UNIDAD ORGÁNICA	CARGO	CÓD. CARGO	NIVEL	CANT.
Gerencia de Red Prestacional	Gerente de Red Prestacional	E2	E2	1
Oficina de Control	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Asesoría Jurídica	Jefe de Oficina I	E4JEO	E4	1
Oficina de Gestión y Desarrollo	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Planificación, Racionalización y Programación	Jefe de Oficina I	E5JO1	E5	1
Oficina de Presupuesto y Costos	Jefe de Oficina I	E5JO1	E5	1
Oficina de Gestión de Información	Jefe de Oficina I	E5JO1	E5	1
Unidad de Inteligencia Sanitaria	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Inteligencia Prestacional	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Calidad	Jefe de Oficina I	E5JO1	E5	1
Unidad de Auditoría Prestacional	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Gestión de Riesgos	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Apoyo Técnico y Gestión Documentaria	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Unidad de Comunicaciones	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Investigación y Docencia	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Admisión y Registros Médicos	Jefe de Oficina I	E3JO1	E3	1
Oficina de Administración	Jefe de Oficina II	E3JO2	E3	1
Oficina de Recursos Humanos	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Unidad de Administración de Personal	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Desarrollo de Personal	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Tesorería y Contabilidad	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Unidad de Tesorería y Calificaciones	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Contabilidad	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Unidad de Programación	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Adquisiciones	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Almacenamiento y Distribución	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Control Patrimonial	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios Generales	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Unidad de Mantenimiento de Equipos	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Mantenimiento de Infraestructura	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Unidad de Servicios Generales	Jefe de Unidad	E6JUN	E6	1
Oficina de Soporte Informático	Jefe de Oficina I	E5JO1	E5	1
Oficina de Atención Ambulatoria	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Atención de Hospitalización	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Atención de Emergencias y Cuidados Críticos	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Atención Quirúrgica	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Oficina de Gestión de Servicios de Enfermería	Jefe de Oficina	E4JEO	E4	1
Gerencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	Gerente	E3	E3	1
Gerencia Clínica	Gerente	E3GEC	E3	1
Departamento de Emergencias	Jefe de Departamento Asistencial	E5JDA	E5	1
Servicio de Emergencia I	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Emergencia II	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Departamento de Cuidados Críticos	Jefe de Departamento Asistencial	E5JDA	E5	1
Servicio de Cuidados Intensivos	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Cuidados Intermedios	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Departamento de Medicina Interna	Jefe de Departamento Asistencial	E5JDA	E5	1
Servicio de Infectología	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Medicina Interna N° 2 (Infectología y Alergia)	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Medicina Interna N° 3 (Pneumología)	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Geriátrica	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1
Servicio de Medicina Interna N° 5 (Medicina del Adolescente)	Jefe de Servicio Asistencial	E5JA	E5	1

UNIDAD ORGÁNICA	CARGO	CCO. CARGO	NIVEL	CANT.
Departamento de Medicina Especializada I	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Endocrinología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Reumatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Dermatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Oncología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Hematología Clínica	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E6	1
Departamento de Medicina Especializada II	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neurología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E6	1
Servicio de Gastroenterología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Nefrología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cardiología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neumología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Pediatría	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Pediatría de Adultos	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Pediatría del Niño y Adolescente	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E6	1
Servicio de Consultas Adicivas	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Hospitalización de Día	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Pediatría	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neonatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Clínica Pediátrica	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía Pediátrica	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Gerencia Quirúrgica	Gerente	EGGEC	E2	1
Departamento de Cirugía Especializada I	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Esófago y Estómago	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Hígado y Vías Biliares	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Páncreas, Bazo y Retroperitoneal	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía Coloproctológica	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cuidados Críticos Quirúrgicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento Cirugía Especializada II	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Tórax	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía Cardíaca y Vasos Periféricos	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Cabeza y Cuello	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Otorrinolaringología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Oculología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Urología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía Plástica, Quemados y Reparadora	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Mastología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Ortopedia y Traumatología	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Traumatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Ortopedia	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Cirugía de Mano y Miembro de Extremidades	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Neurocirugía	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neurotraumatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neurocirugía Vasculor, Tumoral y Funcional	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Neurocirugía	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Trasplantes	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Trasplante de Hígado	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Trasplante Renal	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Apoyo al Trasplante	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Otorrinolaringología	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Otorrinolaringología Clínica Asistencial	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Otorrinolaringología Clínica Pastoral	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Gineco-Obstetricia	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Ginecología y Reproducción Humana	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Obstetricia de Alto Riesgo	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Obstetricia	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Departamento de Anestesiología y Reanimación	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Anestesia Clínica Quirúrgica I	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Anestesia Clínica Quirúrgica II	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Anestesia y Cirugía de Coda Espinal	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Reanimación y Terapia del Dolor	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	Gerente	EGGEC	E2	1
Departamento de Patología Clínica	Jefe de Departamento Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Inmunología y Bioquímica	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Hematología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Hemostasia y Banco de Sangre	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1
Servicio de Microbiología	Jefe de Servicio Asistencial	ES.04	E5	1

UNIDAD ORGÁNICA	CARGO	COD. CARGO	NIVEL	CANT.
Departamento de Anatomía Patológica	Jefe de Departamento Asistencial	ES/DA	ES	1
Servicio de Patología Quirúrgica y Hemostasis	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Citología y Citogenética	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Departamento de Diagnóstico por Imágenes	Jefe de Departamento Asistencial	ES/DA	ES	1
Servicio de Radiología General e Intervencionista	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Ecografía y Tomografía	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Medicina Nuclear	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Departamento de Asistencia a la Salud	Jefe de Departamento Asistencial	ES/DA	ES	1
Servicio de Psicología	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Trabajo Social	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Nutrición	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Departamento de Medicina de Rehabilitación	Jefe de Departamento Asistencial	ES/DA	ES	1
Servicio de Aparato Locomotor	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Otras Mirasivales y Otorrinolaringo	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Patología del Desarrollo	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Farmacia	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Departamento de Enfermería	Jefe de Departamento Asistencial	ES/DA	ES	1
Servicio de Enfermería 1 - IAE - Cuidados Traumatológicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 2 - IAO - Cuidados de Cirugía Plástica y Quemados	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 3 - IAE - Cuidados Quirúrgicos I	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 4 - IAO - Cuidados Quirúrgicos II	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 5 - IAE - Cuidados Urológicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 6 - IAO - Cuidados Neuroquirúrgicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 7 - IAE - Cuidados en Neonatología	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 8 - IAO - Cuidados Ginecológicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 9 - IAE - Cirugía Quirúrgica I	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 10 - Cirugía Quirúrgica II - Cirugía de Día	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 11 - IAE - Recuperación y Post Anestesia	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 12 - IAE - Cuidados en Geriatría y Salud Mental	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 13 - IAO - Cuidados en Infectología y Adulto Mayor	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 14 - IAE - Cuidados del Adulto y Adulto Mayor	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 15 - IAO - Cuidados Neurológicos y Gastroenterológicos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 16 - IAE - Cuidados del Adulto y Oncología	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 17 - IAO - Cuidados del Adulto y Pe Diabético	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 18 - IAE - Cuidados de Pediatría	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 19 - IAE - Cuidados Neumológicos y de Cirugía de Tórax	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 20 - Cuidados de Pacientes Críticos	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 21 - Cuidados en Emergencia	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 22 - Área Ambulatoria	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 23 - Central de Esterilización y Suministro	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 24 - Cuidados en Nefrología y Diálisis	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 25 - Cuidados en Trasplante	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 26 - IAE - Cuidados en Cardiología	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Servicio de Enfermería 27 - IAE - Cuidados en Cirugía Cardiovascular	Jefe de Servicio Asistencial	ES/SA	ES	1
Gerencia del I y II Nivel de Atención de la Red	Gerente	ES	ES	1
Oficina de Prestaciones Sociales y Medicina Complementaria	Jefe de Oficina I	ES/OI	ES	1
TOTAL DE CARGOS JEFATURALES				198





PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
"Año del Fortalecimiento de la Atención Primaria en EsSalud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 145| -OADM-G-HNGAI- ESSALUD-2018

Callao,

VISTO:

Que mediante Carta N° 145 -OADM-G-HNASS-ESSALUD-2018 de fecha 26 de Mayo del 2018, elaborado por la Oficina de Administración del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 012-PE-ESSALUD-2007 se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud (ESSALUD), considerando a la Oficina Central de Planificación y Desarrollo como órgano de asesoramiento de la Gerencia General;

Que, por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 532-PE-ESSALUD-2011 se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Central de Planificación y Desarrollo, en cuyo literal c) del artículo 4° se establece que dicho órgano tiene la función de formular e implementar las normas y procedimientos de los sistemas administrativos que conduce la Oficina Central, evaluar su impacto, adoptar las acciones correctivas necesarias y controlar su cumplimiento a nivel nacional;

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado establece como finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del estado, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, en cuyo literal c) señala como uno de sus objetivos, alcanzar un Estado descentralizado y desconcentrado;

SE RESUELVE:

1. APROBAR, la reorganización y el nuevo flujograma para el trámite documentario de los requerimientos del HNGAI.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

TERMINOS DE REFERENCIA

1. EVENTO

CURSO DE CAPACITACION DE TRAMITE DE DOCUMENTOS Y REQUERIMIENTOS

2. FINALIDAD

El conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos administrativos que deben cumplir las oficinas administrativas y áreas usuarias, los cual constituye uno de los mecanismos más importantes para poder circular con agilidad los documentos y los requerimientos de los pacientes para la compra de sus medicamentos, material médico y material de laboratorio.

3. ANTECEDENTES

Procesos administrativos que necesitan mejorar con la capacitación el tramite documentario de los requerimientos.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

El objetivo de la contratación del trámite documentario es brindar al participante las técnicas necesarias para una gestión efectiva del manejo de los documentos en las entidades del estado según las normas vigente.

La capacitacion tiene como objetivo desarrollar, en los participantes, el conocimiento sobre el análisis, modelamiento y optimización de los procesos críticos, sobre la base de la realización de un proyecto de mejora. Se busca el entendimiento y aplicación efectiva de las diferentes herramientas que se requieren para analizar problemas, identificar las causas raíz, resolverlas y mejorar así los procesos del trámite documentario. Para lograr este objetivo, el curso se desarrollará con una metodología teórico - práctica, con presentaciones del docente, desarrollos de casos, casuística aplicada y un trabajo integrador.

5. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

5.1. Actividades

Dictado de un Curso

5.2. Requerimiento del proveedor y su personal

- Universidad de experiencia en el desarrollo y dictado de programas de capacitación relacionados con el objeto de la convocatoria.
- Los conferencistas propuestos podrán ser reemplazados por otros expositores que cumpla con las mismas condiciones exigidas por la entidad, caso contrario se solicitara la resolución al contrato.
- Deberá elaborar el informe final que se entregara a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Red Asistencial Almenara en un plazo maximo de cinco (05) días hábiles.

5.3. Materiales a entregar

- Plan del Programa del Trabajo
- Materiales de trabajo para los participantes del Programa, Cd, separatas.
- Informe del Programa desarrollado, incluyendo conclusiones y recomendaciones.
- Refrigerios.

5.4 Metodología a utilizar en realización del curso.

Tipo de Capacitation	Curso
Modalidad	Presencial, desarrollo en talleres, con dinámicas grupales que al finalizar ofrezcan un producto real de los participantes
Participantes	
Dirigido	*Personal asistencial (médicos y secretarías de las áreas usuarias) *Personal administrativo (recursos médicos, administración y oficina de Adquisiciones)
Total de horas	horas cronológicas

5.5 Contenido del Curso

- Base legal de la Gestión Pública.
- Recepción de trámite documentario.
- Revisión de Especificaciones técnicas.
- Manejo de Personal entrenamientos, entrenamientos.
- Gestión bajo el enfoque de procesos.
- Indicadores de gestión.
- Metodología para la mejora continua.
- La eficiente gestión del trámite documentario.
- Identificar las necesidades vinculadas al manejo de la documentación.
- Analizar los flujos de documentos y su relación con los flujos de trabajo.
- Analizar los soportes documentales, el proceso de generación de documentos y las vías de recepción y difusión. Detectar las duplicaciones e inconsistencias.

5.6. Procedimiento

- ✓ Reunión con la Oficina de Capacitación con la finalidad de detallar aspectos para la realización del Curso.
- ✓ Ejecución del curso.
- ✓ Entrega de informe final del curso, con certificados de participación y aprobación.

5.7. Medidas de control.

La Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Red Asistencial Almenara se encargará de la supervisión del evento, de coordinar todas las actividades con el proveedor y también realizará la conformidad de servicio.

5.8. Lugar y plazo de ejecución de la prestación.

Plazo de ejecución del servicio	Veinte (20) días a partir de la recepción de la orden de compra.
Lugar	La actividad educativa se realizara en nuestras instalaciones: Aula N° 1 de Capacitación del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen".

5.9. Resultados esperados (entregables)

- ✓ Certificado de Participación.
- ✓ La Entidad Capacitadora entregara a la Oficina de Capacitación un ejemplar de todo el material proporcionado a los alumnos en formato digital y en Cd.
- ✓ La Entidad Capacitadora entregara a la Oficina de Capacitación un Informe de la ejecución del Curso, siendo el producto final el entregable del trabajo aplicativo de los participantes.

5.10. Forma de pago.

El pago se realizará al finalizar el Curso en su totalidad, previa presentación de un informe general del evento, la entrega de los certificados de participación, y la conformidad de la Oficina de Capacitación.

5.11. Confidencialidad.

Toda la información que se obtenga de la entidad a partir de la ejecución del evento debe considerarse confidencial para el proveedor.

Cotización

Julio Lira Cáceres
Oficina de Adquisiciones
Red Asistencial Almenara - EsSalud

De mi mayor consideración:

Sirva la presente para saludarle cordialmente. De acuerdo a lo solicitado le hago llegar la siguiente propuesta:

Cotización Capacitación LAT-015-2018:

Descripción	Costo
CURSO DE CAPACITACION DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y DE REQUERIMIENTOS	S/. 12,000.00
Total	S/. 12,000.00

(*)Incluye impuestos

Adjunto le envío el plan de trabajo.

Validez de oferta 5 días.

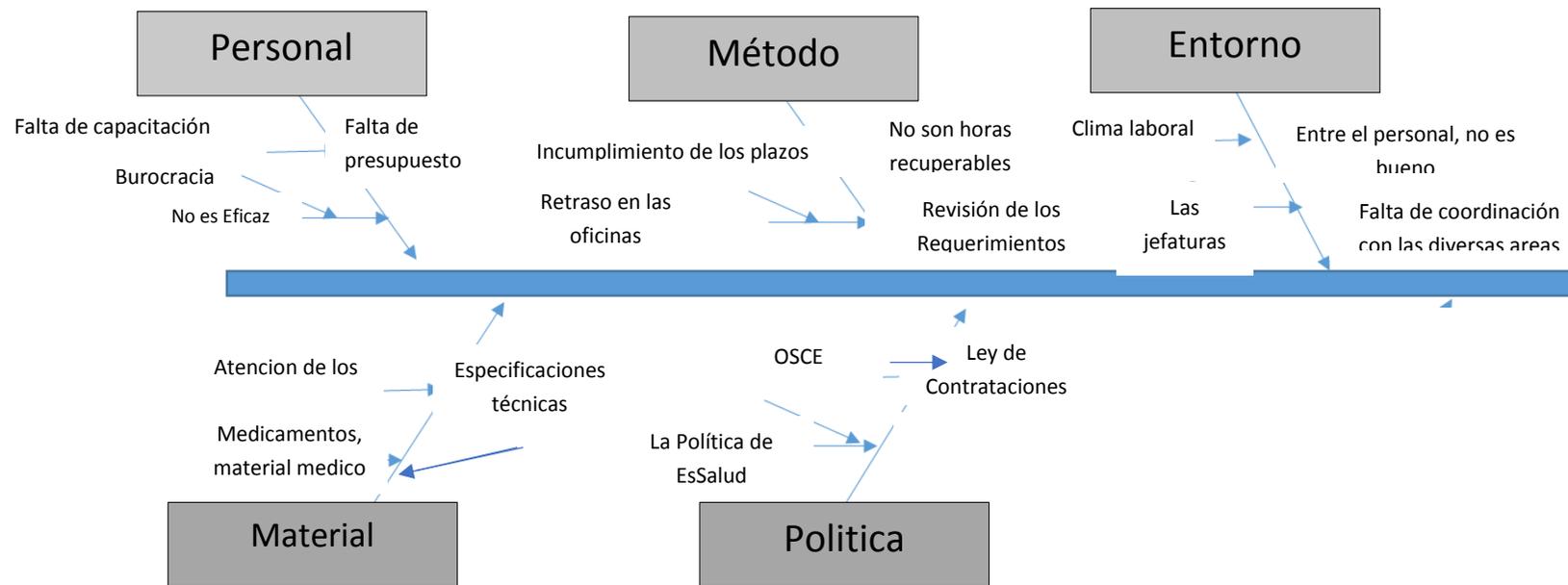
Sin más que agregar, me despido de usted expresándole mis más cordiales saludos.

Atte.,



Anexo 9: matrices del trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



Categoría 1: Mejora del tiempo del tramite documentario del requerimiento

2. Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoria Burocrática	Max Weber	<p>Teoria General de la Administración Weber (en Chiavenato, 2007) sostuvo en relación a la teoría burocrática:</p> <p>De acuerdo con el conocimiento popular, la burocracia es una organización en donde el papeleo se multiplica y aumenta el volumen, lo que impide las soluciones rápidas o eficientes. El termino también se emplea en el sentido de empleados que se apegan a reglamentos y rutinas, lo cual provoca la ineficiencia de la Organización. (p 192, p193)</p>	<p>Según el conocimiento popular, la burocracia es donde el papeleo incrementa el volumen , lo que imposibilita las soluciones rápidas o eficaces. El cual también se utiliza en los empleados que se apegan a los reglamentos y rutinas de la organización, por consecuencia provocaría la ineficiencia de la misma. (Chiavenato, 2007)</p>	<p>La teoría burocrática se aplica en las organizaciones públicas o privadas las cuales en términos generales se aplica según la ineficiencia de las oficinas, el cual nos ayuda ver el porqué de la demora de la entrega de los bienes estratégicos al HNGAI.</p>	<p>Chievanato(2007) Teoria General de la Administración Weber</p>	
2	Teoria de Relaciones humanas	Elton Mayo	<p>Teoria General de la Administracion Mayo (en Chiavenato, 2007), sostuvo en relación a la teoría de las relaciones humanas:</p>	<p>Esta teoría de la motivación trata de demostrar la conducta de las personas. La administración científica se fundamenta en el concepto del homo</p>	<p>Se aplicaría esta teoría para verificar la eficiencia de las personas en sus funciones, a través de los sueldos o</p>	<p>Chievanato(2007) Teoria General de la</p>	

		<p>La teoría de la motivación trata de explicar el comportamiento de las personas. La administración científica se basaba en el concepto del homo economicus, según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda del dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo; por lo tanto, el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esa estrecha teoría.(p86)</p>	<p>economicus, según el cual la conducta de la persona es motivado únicamente por la búsqueda del bienestar salarial y del trabajo; por lo tanto esta teoría se enfoca en la administración. (Chiavenato,2007)</p>	<p>compensaciones salariales, para poder activar la motivación del personal.</p>	<p>Administración Weber</p>	
		<p>(Hoppenhayn, 1985) Las organizaciones quedan comprendidas como funciones compartimentalizadas, que se concretan en puestos organizados en una jerarquía, donde los sujetos deben ajustarse a las funciones de cada cargo, ejecutando la “ciencia” que regula las actividades propias de su puesto. El sujeto, de esta manera, quedará subordinado al cumplimiento de las funciones planeadas racionalmente para cada cargo. La motivación para cumplir con esto estará dada por la remuneración. (p17)</p>	<p>Las entidades abarcan funciones compartimentalizadas, que se precisa en puntos organizados en una categoría, en el cual el trabajador debiera adaptarse a las funciones destacadas, realizando las tareas aptas de su lugar de trabajo. El trabajador de esta manera, estará sometido a la ejecución de las tareas programadas para cada puesto. La causa para ejecutar esto será realizado por la remuneración (Hoppenhayn, 1985).</p>	<p>De acuerdo a la postura de Hoppenhayn la fijación de objetivos se realiza por cada área de la organización, permitiendo de esta manera fortalecer los puestos de cada área , es decir que cada área debe estar sujeto a la funciones de la organización.</p>		<p>know.net/es/ci-com/gestion/teor-relaciones-nas/</p>

3	Teoría Estructuralista de la administración	Max Weber	Teoría General de la Administración Weber (en Chiavenato, 2007), sostuvo en relación a la Teoría Estructuralista de la administración: La necesidad de concebir a “la organización como una unidad social grande y compleja, en la cual interactúan grupos sociales que comparten algunos de sus objetivos (como su viabilidad económica), pero que pueden ser contrarios a otros (como manera de repartir las utilidades). (p210)	Se piensa que la organización como una entidad social grande y compleja, en la cual intervienen grupos sociales que participan algunos de sus objetivos (como su posibilidad económica), pero son tomados como repartir las utilidades (Chiavenato,2007).	Según esta teoría se aplicaría por ser una entidad grande las cual tienes muchas áreas administrativas y asistenciales las cuales y está estructurado según las funciones que labora el personal.	Chiavenato(2007) Teoría General de la Administración Weber	
4	Teoría de Sistemas	Ludwing von Bertalanff y	Teoría General de la Administración Weber (en Chiavenato, 2007), sostuvo en relación Teoría de Sistemas: La teoría de los sistemas será la base para “La teoría de contingencia surgió a partir de varias investigaciones realizadas para saber cuáles eran los modelos de estructuras organizacionales más eficaces para determinados tipos de empresas. Esas investigaciones pretendían confirmar si las organizaciones más eficaces se sujetaban a los supuestos de la teoría clásica, como división del trabajo, amplitud de control, jerarquía de la autoridad. (p372)	La teoría de contingencia se manifiesta a partir de muchas investigaciones elaboradas para conocer cuáles eran los tipos de estructuras organizacionales más capaces para designados tipos de empresas. El cual las investigaciones intentaban comprobar si las organizaciones más eficaces se cogen a los supuestos de la teoría clásica, como segmentación del trabajo, capacidad de control, dependencia de la autoridad (Chiavenato,2007)	Según la teoría de sistemas para nuestra investigación se aplicaría para saber que modelos de estructuras organizacionales aplicaremos, el cual para nuestro problema sería eficiente dividir el trabajo y poder realizar las entregas de los bienes estratégicos en el menor tiempo posible, y el poder tener una capacidad de control favorable.	Chiavenato(2007) Teoría General de la Administración Weber	
5	Teoría Administración Por Objetivos (APO)	Peter f. Druker	Teoría General de la Administración Druker (en Chiavenato, 2007), sostuvo en relación a la teoría del APO: “La APO es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes,	La APO es un procedimiento por lo cual el administrador y personal identifican objetivos comunes, fijan las	Se aplicaría para poder tener en cuenta los objetivos comunes identificados, el	Chiavenato(2007)	

			definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad” (p165)	responsabilidades asignadas por los resultados esperados y emplean esos objetivos como ejemplos para su actividad (Chiavenato,2007).	cual nos serviría para poder comprometer más al personal y responsabilizarlos de sus funciones, y el cual estos objetivos les ayudara hacer más eficientes	Teoria General de la Administración Weber	
			Teoria General de la Administracion Druker (en Chiavenato, 2007), sostuvo en relación a la teoría del APO: El análisis del resultado final permite evaluar objetivamente el desempeño del gerente y del subordinado y comparar los resultados alcanzados con los esperados (p165)	El estudio de la conclusión accede determinar bien el trabajo del jefe y subalterno y equiparar el rendimiento que se espera obtener. (Chiavenato,2007).	Se aplicara en la investigación para poder ver nuestro rendimiento comparando con nuestras autoridades.	Chievanato(2007) Teoria General de la Administración Weber	

3. Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)
Antecedentes Internacionales (5 antecedentes)

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
1	Braulio Girela	2014	<p>Título: Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud</p> <p>Universidad: Universidad de Granada</p> <p>País: España</p> <p>Objetivo: Es estudiar las formas jurídicas de gestión administrativa de los servicios de salud, ejecutando una valoración de la gestión en las coordenadas: Público,privado, centralización descentralización; también se valoraran las ventajas e inconvenientes de los regímenes jurídicos aplicables al personal del Sistema Nacional de Salud, a efectos de la gestión sanitaria.</p>	https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=57954	<p>Enfoque: Integral</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: hipotetico</p> <p>Muestra: Técnica/s: Instrumento : Ficha de registro y análisis de información .</p>	Según la valoración crítica de la actual gestión de la asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud, identificando oportunidades de mejora y haciendo una especial referencia a los posibles criterios atinentes a su ordenación en el futuro, obteniéndose finalmente, conclusiones y formulando propuestas.	En las últimas décadas del siglo XX, los Sistemas Sanitarios de los países desarrollados, integrados de una u otra forma en el ámbito público, con la excepción de Estados Unidos, tuvieron que afrontar determinados problemas, comunes a muchos de ellos, como el crecimiento continuo de costes financieros, la escasa implicación y motivación de los profesionales de la salud y la creciente insatisfacción de los ciudadanos con determinados aspectos del funcionamiento de los mismos.	Según Molina. (2014) en su investigación <i>Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud</i> , realizada en la Universidad de Granada de España, cuyo objetivo es estudiar las formas jurídicas de gestión administrativa de los servicios de salud, ejecutando una valoración de la gestión en las coordenadas: público, privado, centralización descentralización; también se valoraran las ventajas e inconvenientes de los regímenes jurídicos aplicables al personal del Sistema Nacional de Salud, a efectos de la gestión sanitaria, se llega a la conclusión, en las últimas décadas del siglo XX, los Sistemas Sanitarios de los países desarrollados, integrados de una u otra forma en el ámbito público, con la excepción de Estados Unidos, tuvieron que afrontar determinados problemas, comunes a	Molina. B (2014) <i>Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud</i> Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=57954

								muchos de ellos, como el crecimiento continuo de costes financieros, la escasa implicación y motivación de los profesionales de la salud y la creciente insatisfacción de los ciudadanos con determinados aspectos del funcionamiento de los mismos.	
2	Nelson Riera	2010	<p>Titulo: Evaluación de costos del seguro popular</p> <p>Universidad: Universidad veracruzana</p> <p>País: México</p> <p>Objetivo: Identificar los costos y el gasto que efectúan los servicios de salud de Veracruz para prestar servicios de atención a los afiliados al seguro popular y el correspondiente financiamiento destinado para dicha atención, en la jurisdicción sanitaria de Orizaba.</p>	<p>https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30004/1/NelsonARieraVazquez.pdf</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético</p> <p>Muestra: Documentos</p> <p>Técnica/s: Instrumento /s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>El financiamiento que envió el SPSS para la atención medica de los afiliados al seguro popular en el primer nivel de la jurisdicción sanitaria de Orizaba, fue insuficiente, puesto que lo rebasaron los costos determinados en esta investigación.</p>	<p>El financiamiento destinado para los servicios de atención medica de los usuarios de seguro popular en el primer nivel de atención de la jurisdicción sanitaria. Los costos de los servicios de atención medica de los usuarios del seguro popular, en el primer nivel de atención de jurisdicción sanitaria de Orizaba.</p>	<p>Según Riera (2010) en su investigación <i>Evaluación de costos del seguro popular</i>, realizada en la Universidad veracruzana de Mexico, cuyo objetivo es Identificar los costos y el gasto que efectúan los servicios de salud de Veracruz para prestar servicios de atención a los afiliados al seguro popular y el correspondiente financiamiento destinado para dicha atención, en la jurisdicción sanitaria de Orizaba, se llega a la conclusión, el financiamiento destinado para los servicios de atención medica de los usuarios de seguro popular en el primer nivel de atención de la jurisdicción sanitaria. Los costos de los servicios de atención</p>	<p>Riera, N (2010) Evaluación de costos del seguro popular Recuperado de: https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30004/1/NelsonARieraVazquez.pdf</p>

								medica de los usuarios del seguro popular, en el primer nivel de atención de jurisdiccion sanitaria de Orizaba.	
3	Giovanni Durán	2009	<p>Titulo: Propuesta de un Sistema Administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca</p> <p>Universidad: Universidad de el Salvador</p> <p>País: El Salvador</p> <p>Objetivo: Generar una propuesta de sistema administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, que acceda lograr un manejo adecuado de los recursos humanos, materiales económicos, y tecnológicos, aumentar la eficiencia administrativa y mejorar la calidad de atención a los pacientes.</p>	<p>http://ri.ues.edu.sv/1905/1/Propuesta_de_un_sistema_administrativo_para_el_Hospital_Nacional_Santa_Teresa_de_Zacatecoluca.pdf</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético</p> <p>Muestra: Documentos</p> <p>Técnica/s: Instrumento</p> <p>/s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>Mayor eficiencia en los procesos estratégicos, claves y de soporte del área administrativa a través de procesos más ágiles, reducción de pasos, mejoras en los métodos, etc.</p>	<p>El Hospital Nacional Santa Teresa, es un hospital de que presenta ciertas oportunidades de mejora en su administración, estas van desde la falta de una visión y objetivos institucionales de largo plazo, hasta la falta de una estructura organizativa uniforme que permita una eficiente asignación de responsabilidades y recursos; así como el establecimiento de los lineamientos adecuados que orienten el accionar de la institución a una mejora continua y a la prestación de servicios de calidad a los usuarios.</p>	<p>Según Duran (2009), en su investigación <i>Propuesta de un Sistema Administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca</i>, realizada en la Universidad de el Salvador, cuyo objetivo es Generar una propuesta de sistema administrativo para el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, que acceda lograr un manejo adecuado de los recursos humanos, materiales económicos, y tecnológicos, extender la eficiencia administrativa y perfeccionar la calidad de atención a los pacientes, se llega a la conclusión, en su administración, estas van desde la falta de una visión y objetivos institucionales de largo plazo, hasta la falta de una estructura organizativa uniforme que permita una eficiente asignación de responsabilidades y recursos; así como la empresa de los lineamientos</p>	<p>http://ri.ues.edu.sv/1905/1/Propuesta_de_un_sistema_administrativo_para_el_Hospital_Nacional_Santa_Teresa_de_Zacatecoluca.pdf</p>

								adecuados que orienten el accionar de la institución a una mejora continua y a la prestación de servicios de calidad a los usuarios.	
4	Mauricio Rey	2013	<p>Titulo: Diseño de una Propuesta de Mejoramiento De La Gestión Administrativa del Hospital el Tunal, Mediante la Aplicación de la Filosofía de Teoría de Restricciones</p> <p>Universidad: Universidad del Rosario</p> <p>País: Colombia</p> <p>Objetivo: Diseñar una idea de mejora mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones, para la Gestión Administrativa en el Hospital El Tunal del Nivel III de Bogotá D.C., durante el periodo 2013</p>	<p>http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/5055/79394814-2014.pdf</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético</p> <p>Muestra: Documentos</p> <p>Técnica/s: Instrumento</p> <p>/s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>Para alcanzar el objetivo metodológico de esta investigación presentaremos el análisis de la información lograda durante el desarrollo del trabajo de campo, que permitieron establecer los efectos indeseables, la causa raíz y la ubicación de la restricción dentro del flujo administrativo y financiero.</p>	<p>Para lograr el objetivo de la propuesta de mejora basada en la filosofía de la teoría de restricciones se centra en crear un proceso de avance continuo en la gestión administrativa del Hospital El Tunal. Esta entidad es del Estado y tiene por ente la prestación de servicios de salud a usuarios que muestran algún tipo de enfermedad o trastorno orgánico que aqueja su salud; se centra en mejorar, corregir y proporcionar una mejor calidad de vida al paciente que viene a cubrir sus necesidades de salud.</p>	<p>Según Rey (2013), en su investigación <i>Diseño de una Propuesta de Mejoramiento De La Gestión Administrativa del Hospital el Tunal, Mediante la Aplicación de la Filosofía de Teoría de Restricciones</i>, realizada en la Universidad del Rosario, Colombia, cuyo objetivo es Diseñar una idea de mejora mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones, para la Gestión Administrativa en el Hospital El Tunal del Nivel III de Bogotá D.C., durante el periodo 2013. Se llegó a la conclusión Para lograr el objetivo de la propuesta de mejora basada en la filosofía de la teoría de restricciones se centra en crear un proceso de avance continuo en la gestión administrativa del Hospital El Tunal. Esta entidad es del Estado y tiene por ente la prestación de servicios de salud a usuarios que muestran algún tipo de</p>	<p>http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/5055/79394814-2014.pdf</p>

								enfermedad o trastorno orgánico que aqueja su salud; se centra en mejorar, corregir y proporcionar una mejor calidad de vida al paciente que viene a cubrir sus necesidades de salud.	
5	Ricardo Cortez	2010	<p>Titulo: Mejora de los Procesos De Suministro, Control Y Distribución De Material De Curación En Un Hospital.</p> <p>Universidad: Universidad Nacional Autónoma De México</p> <p>Pais: Mexico</p> <p>Objetivo: las entidades sanitarias deben conseguir el doble objetivo de dar servicios hospitalarios y bienestar a la comunidad, mientras que al mismo tiempo se desarrollen mejores técnicas de control de gestión que le permitan ser más eficientes y productivas; todo ello con el objetivo final de que los hospitales perfeccionen los procesos y servicios, aumentando así el valor de los mismos para los ciudadanos.</p>		<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético</p> <p>Muestra: Documentos</p> <p>Técnica/s: Instrumento /s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>Un resultado determinado, ya sea en la ciencia, en la tecnología, en el arte o en cualquier otro campo. En otras palabras, la técnica es solamente los instrumentos puestos a disposición de la investigación, además, de la aplicación de estos específicamente en el plano metodológico y su forma especial de ejecutarlo</p>	<p>Actualmente, con la aumentada demanda de derecho-habientes, existe una necesidad mayor dentro de un hospital de contar con medicamentos y/o materiales de curación que permitan ayudar a un paciente que lo requiera en un momento y tiempo determinado. Esto adquiere mayor relevancia si se toma en consideración que la vida de la persona depende de ellos.</p>	<p>Según Cortez (2010) en su investigación Mejora de los Procesos De Suministro, Control Y Distribución De Material De Curación En Un Hospital realizada en la Universidad Nacional Autónoma De México, cuyo objetivo en las entidades sanitarias deben conseguir el doble objetivo de dar servicios hospitalarios y bienestar a la comunidad, mientras que al mismo tiempo se desarrollen mejores técnicas de control de gestión que le permitan ser más eficientes y productivas; todo ello con el objetivo final de que los hospitales perfeccionen los procesos y servicios, aumentando así el valor de los mismos para los ciudadanos. Se llegó a la conclusión que Actualmente, con la aumentada demanda de derecho-habientes, existe una necesidad mayor dentro</p>	

								<p>de un hospital de contar con medicamentos y/o materiales de curación que permitan ayudar a un paciente que lo requiera en un momento y tiempo determinado. Esto adquiere mayor relevancia si se toma en consideración que la vida de la persona depende de ellos.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Antecedentes Nacionales (5 antecedentes)

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusion	Redacción final	Referencia
1	Henry Infante	2013	<p>Titulo: Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos</p> <p>Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p> <p>Objetivo: Identificar los elementos que intervienen en la perfeccionamiento de procedimientos de la gestión del oficio de una institución de salud peruana en la atención de sus pacientes, a partir de la ilustración de modelos, técnicas y sistemáticas para alcanzar claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la entidad y disciplina de mejoramiento continuo, necesarias para cumplir las perspectivas de los pacientes.</p>	http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3472/Infante_th.pdf;jsessionid=CC51BCB9387491C53F537A18ADC57528?sequence=1	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo Muestra: Documentos Técnica/s: Instrumento/s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>Calidad y la Gestión de los Recursos Humanos como técnicos innovadores; el cual busca identificar el grado de desconfianza, desempeño y ventaja competitiva sostenible sobre dichos constructores. Por consiguiente una vez planteado el modelo, se estructura una guía metodológica para su implementación y finalmente probar el Modelo en un caso de estudio.</p>	<p>La atención de los pacientes en un régimen de salud es complicada, existen muchos elementos que intervienen para que la atención sea eficiente. Hoy existe una carencia en los métodos de atención, identificándose algunas de las causas como la falta de información en los procedimientos, demora en la atención del paciente, demora en los resultados de los estudios, en la entrega de las medicinas y otros problemas. Todos estos factores generan un malestar a los pacientes, el exceso trabajo en las áreas de salud, existencia de un clima de trabajo con tensiones entre los profesionales de salud y administrativos. Por tal motivo se debe reformular los procedimientos en las entidades de salud.</p>	<p>Según Infante (2013) en su investigación <i>Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos</i>, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo es Identificar los elementos que intervienen en la perfeccionamiento de procedimientos de la gestión del oficio de una institución de salud peruana en la atención de sus pacientes, a partir de la ilustración de modelos, técnicas y sistemáticas para alcanzar claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la entidad y disciplina de mejoramiento continuo, necesarias para cumplir las perspectivas de los pacientes, se llegó a la conclusión la atención de los pacientes en un régimen de salud es</p>	<p>Infante.H (2013) Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3472/Infante_th.pdf;jsessionid=CC51BCB9387491C53F537A18ADC57528?sequence=1</p>

								complicada, existen muchos elementos que intervienen para que la atención sea eficiente. Hoy existe una carencia en los métodos de atención, identificándose algunas de las causas como la falta de información en los procedimientos, demora en la atención del paciente, demora en los resultados de los estudios, en la entrega de las medicinas y otros problemas. Todos estos factores generan un malestar a los pacientes, el exceso trabajo en las áreas de salud, existencia de un clima de trabajo con tensiones entre los profesionales de salud y administrativos. Por tal motivo se debe reformular los procedimientos en las entidades de salud.	
2	Carlos Gil	2016	<p>Título: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.</p> <p>Universidad: Universidad Cesar Vallejo</p>	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: descriptivo correlacional Método: Hipotético deductivo Muestra: Documentos</p>	<p>Existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en conjunto y respuesta al usuario con el gozo al beneficiario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.</p>	<p>La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del área usuaria de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una</p>	<p>Según Gil (2016) en su investigación <i>Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016, realizada en la</i> Universidad Cesar</p>	<p>Gil.C(2016) Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 Recuperado de:</p>

			Objetivo: Conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.		Técnica/s: Instrumento/s: Ficha de registro y análisis de información		muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.	Vallejo, cuyo objetivo es Conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016, se llegó a la conclusión La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del área usuaria de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1
3	María Castellano	2015	Título: Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor	http://repositorio.u.s.s.edu.pe/bitstream/users/3086/5/Castellanos_Custodio_M	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo Inductivo Muestra: Documentos	se llegó a determinar que existen marcadas deficiencias en la elaboración, registro y seguimiento entre los servidores administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga	La intención del estudio fue plantear un programa de capacitación para el personal administrativo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, a fin de mejorar los procedimientos de elaboración, registro y seguimientos de los documentos internos de las diferentes dependencias. El	Según Castellano (2015) en su investigación <i>Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor</i>	Castellano, M (2015) Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor

			<p>Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015. Universidad: Universidad Señor de Sipan</p> <p>Objetivo: Proponer un Programa de capacitación en procedimientos administrativos para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<p>ar_a_Esperanza.pdf</p>	<p>Técnica/s: Instrumento/s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>Asenjo en el procesamiento de la documentación interna de sus diferentes dependencias</p>	<p>programa contiene los lineamientos fundamentales y necesarios sobre elaboración, registro y seguimiento de documentos administrativos internos que se utilizan en el HNAAA.</p>	<p><i>Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015</i>, realizada en la Universidad Señor de Sipan, cuyo objetivo Proponer un Programa de capacitación en procedimientos administrativos para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, La intención del estudio fue plantear un programa de capacitación para el personal administrativo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, a fin de mejorar los procedimientos de elaboración, registro y seguimientos de los documentos internos de las diferentes dependencias. El programa contiene los lineamientos fundamentales y necesarios sobre elaboración, registro y seguimiento de documentos administrativos internos que se utilizan en el HNAAA.</p>	<p>Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3086/5/Castellanos_Custodio_Mar_a_Esperanza.pdf</p>
--	--	--	--	---------------------------	--	--	--	---	---

4	Olinda Paco	2015	<p>Titulo: Evaluación de la gestión de abastecimientos en el almacén central de EsSalud Huancavelica periodo 2012.</p> <p>Universidad: Universidad Nacional de Huancavelica.</p> <p>Objetivo: Determinar el desempeño de la Gestión de abastecimientos en el almacén central de EsSALUD Huancavelica-periodo 2012</p>	<p>http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20UNH.%20CONT.%20043.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo Muestra: Documentos Técnica/s: Instrumento/s: Ficha de registro y análisis de información</p>	<p>La forma en que EsSalud opera la distribución del almacén central sigue un modelo que no permite mejorar los resultados de la gestión y compromete la eficiencia en la administración de sus servicios de salud, perjudicando el abastecimiento, custodia y manipulación de los medicamentos.</p>	<p>Estimación de la Gestión de Abastecimientos en el almacén central de EsSalud Huancavelica - periodo 2012, indagando conocer el procedimiento de la gestión de estos métodos complejos, donde los resultados dependen no solo de entes y de módulos bien organizados, sino de la interacción entre varios elementos administrativos que indaguen el progreso de una atención general y de calidad, vinculada a una gestión eficiente con trabajadores capacitados y comprometido con estos objetivos.</p>	<p>Según Paco (2015) en su investigación <i>Evaluación de la gestión de abastecimientos en el almacén central de EsSalud Huancavelica periodo 2012</i>, realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo objetivo determinar el desempeño de la Gestión de abastecimientos en el almacén central de EsSALUD Huancavelica-periodo 2012 se llegó a la conclusión Estimación de la Gestión de Abastecimientos en el almacén central de EsSalud Huancavelica - periodo 2012, indagando conocer el procedimiento de la gestión de estos métodos complejos, donde los resultados dependen no solo de entes y de módulos bien organizados, sino de la interacción entre varios elementos administrativos que indaguen el progreso de una atención general y de calidad, vinculada a una gestión eficiente con trabajadores capacitados y comprometido con estos objetivos.</p>	<p>Paco.O (2015) Evaluación de la gestión de abastecimiento en el almacén central de EsSalud Huancavelica periodo 2012 Recuperado de: http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20UNH.%20CONT.%20043.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
---	-------------	------	---	--	---	--	---	---	---

5	Alejandra Guarachi	2014	<p>Titulo: Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional almanzor aguinaga asenjo de essalud – chiclayo, Perú.</p> <p>Universidad: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo</p> <p>Objetivo: elaborar un diagnóstico situacional y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, Chiclayo.</p>	http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/329/TP%20-%20UNH.%20C%20ONT.%20200043.pdf?sequence=1&isAllowed=y	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Científico Muestra: Documentos Técnica/s: Instrumento/s: Guías de revisión bibliográfica</p>	<p>Se logró que el valor de los recursos de las áreas es un paso crucial dentro de las funciones de programación, porque de esto dependerá el suministro correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar carestía ni sobre stock.</p>	<p>El presente estudio tuvo como objetivo obtener un análisis y progreso de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de Essalud ubicado en la ciudad de Chiclayo, estudiando las tres unidades referentes a la oficina de adquisiciones. Se planteó señalar y puntualizar las carencias de la gestión de requerimientos del área usuaria de la oficina de adquisiciones y conocer la idea del asegurado con respecto a la calidad de servicio del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, Chiclayo.</p>	<p>Según Guarachi (2014) en su investigación <i>Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional</i> realizada Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, cuyo objetivo es obtener un análisis situacional y una idea de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, Chiclayo se llegó a la conclusión del que el presente estudio tuvo como objetivo obtener un análisis y progreso de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de Essalud ubicado en la ciudad de Chiclayo, estudiando las tres unidades referentes a la oficina de adquisiciones. Se planteó señalar y puntualizar las carencias de la gestión de requerimientos del área usuaria de la oficina de adquisiciones y conocer la idea del asegurado con respecto a la calidad de servicio del Hospital</p>	<p>Guarachi. A (2014) Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional almanzor aguinaga asenjo de essalud – chiclayo, Perú Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/166/1/TL_Guarachi_Coronel_AlejandraMarie1.pdf</p>
---	--------------------	------	--	---	---	---	---	--	---

								Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, Chiclayo.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión pública	Walter Andía Valencia	Según Andía (2009): La Gestión Pública es en esencia una gerencia del conocimiento, la cual busca superar problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado recurso humano, para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan su integración con la sociedad.	La Gestión pública es principalmente es la dirección del conocimiento, la cual su meta es vencer los inconvenientes y permitir acciones a los habitantes y de sus entidades, este procedimiento necesita contar con un autorizado recurso humano, para adelantarse a los a los problemas y solucionarlos, así como para planificar a un futuro y trazar los caminos necesarios que acepte su incorporación con la sociedad. (Andia, 2009)	Se aplicara este concepto de Gestión pública en la investigación, para buscar soluciones y facilitar a los ciudadanos de los problemas que se puede presentar, por intermedio de la proyección a un futuro posible.	Andía, W (2009), Manual de Gestión Publica Recuperado: http://www.conr.es/descargas/FIIAPP_manual_GPR.pdf	http://www.conr.es/descargas/FIIAPP_manual_GPR.pdf
		Isabel Garcia Sanchez	Según Garcia (2007): La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración	Hoy en día la gestión pública busca la producción de una administración eficaz y eficiente, que complazca las exigencias de los habitantes al menor	Para nuestra investigación aplicar hoy en día este concepto de la gestión publica solo busca producir y mejorar	Garcia. I (2007) Revista de recursos públicos. Recuperado:	http://www.ief.es/documentos

			que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.	precio, el cual favorece a los usuarios y el desarrollo del servicio será de gran calidad. (Garcia, 2007)	el servicio para los pacientes de HNGAI.	http://www.ief.es/doc/mentos /recursos/publicaciones/ s/ revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf	/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
2	Salud publica	Organización panamericana de la salud (OPS)	Según la OPS (2010): la salud pública es una parte funcional y operativa identificable dentro del sistema de salud en el que se incluye y puede tener, como se ha visto, identidad funcional y operativa específicas. En consecuencia, no sólo es posible, sino necesario, identificar las funciones de la salud pública para caracterizarla operativamente como parte del sistema de salud y para optimizar su desempeño. (p60).	La organización panamericana de salud, sostiene que la salud pública es una parte eficaz y operacional reconocible en el sistema de salud en el que puede tener una identidad eficaz y operacional. En efecto será necesario identificar las funciones de salud pública determinar operacionalmente y para optimizar su ejecución. (OPS,2010)	Este concepto de salud pública nos ayudara a identificar la parte operacional del sistema de salud y sus funciones, para determinar su ejecución.	OPS (2010) Libro: La salud publica en las Americas Recuperado: http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas.pdf	http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas.pdf
3	Gestión de calidad de servicio de salud	Jaramillo Mejía, Martha Cecilia	Según Jaramillo(2004): muestra cómo se consolidan factores de productividad y recursos, en la medida en que se incorporan diseños de gestión de la calidad y su	La gestión de calidad de servicio de salud fortalecen factores de productividad y recursos, mientras se admiten modelos de gestión de la	Se aplicará en la investigación este concepto para fortalecer los servicios de calidad en la	Jaramillo Mejía, Martha Cecilia et al. (2004). Camino a la excelencia. No. 94 •	http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui

			correspondiente articulación con el servicio (externo/interno) con miras a garantizar la permanencia de servicios de excelente calidad y lograr mayor competitividad en el mercado al cumplir estándares internacionales y así poder posicionarse nacional e internacionalmente como una alternativa en la prestación de servicios de salud con orientación académica (p. 108)	calidad y su conveniente articulación con el servicio, solo quedarse los servicios de excelente calidad y obtener una gran competencia en el mercado al realizar modelos internacionales y así posicionarse como una opción en la prestación de servicio de salud con orientación académica. (Jaramillo, 2004)	atención a los pacientes del HNGAI.	Enero - Marzo. Revista estudios gerenciales. Universidad ICESI (Colombia)	/bitstream /handle/11 323/800/ Calidad% 20Estrat% C3%A 9gica%20 en%20los % 20Servici os%20 de%20Sal ud- LIBRO.pd f?sequenc e=1&isA llowed=y
		Valenzuela B.	Valenzuela B. (2005) muestra cómo los atributos de caracterización de dicha eficiencia y eficacia de los procesos, está definida por el desempeño de los servicios y sus articulación con la organización, así como de los indicadores (económicos, sociales, culturales, salud, cumplimiento) que se integran en la estructura empresarial y generan las expectativas y oportunidades	La gestión de calidad de servicio de salud es modelo como las características de dicha eficacia y eficiencia de los procedimientos, esta explicado por el desempeño de los servicios y su estructuración con la entidad, así como salud, sociales, culturales, económicos, que componen en la estructura	Se aplicará este concepto para poder ver el desempeño del personal y ver la estructuración de la entidad, para poder evaluar la gestión de los servicios de salud.	Valenzuela B. (2005). Indicadores de Salud: Características, Uso y Ejemplos. Revista Ciencia y Trabajo, Jul.-Sept.; 7(17): 118- 122) (Colombia)	http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/800/

			de gestión, elementos esenciales para “evaluar la gestión de los servicios de salud, pues ellos dan cuenta del desempeño de los planes, programas y metas” (p. 122)	empresarial y generan las expectativas y ocasiones de gestión, elementos fundamentales para evaluar la gestión de los servicios de salud, pues ellos dan cuenta del cargo de los planes y metas (Valenzuela, 2005)			Calidad% 20Estrat% C3%A 9gica%20 en%20los % 20Servici os%20 de%20Sal ud- LIBRO.pd f?sequenc e=1&isA llowed=y
4	Gestión de Tiempo	Guillermo Ballenato Prieto	El tiempo es un recurso imprescindible para cualquier actividad. Administrarlo de un modo eficaz permite optimizar el rendimiento y alcanzar mejores resultados con menos esfuerzo. El tiempo se nos va de muchas maneras: charlas interminables, impuntualidad, internet, interrupciones, desorganización, urgencias, perfeccionismo, etc. La inadecuada gestión del tiempo, además de tener consecuencias negativas en el ámbito profesional.	El tiempo es un medio necesario para toda actividad. Gestionarlo de una manera rápida accede mejorar el producto y lograr las metas. El tiempo se nos agota por distintos comportamientos como: redes sociales, conversaciones permanentes, falta de puntualidad, desorden, problemas y otros comportamientos. La incorrecta administración del tiempo, también de poseer resultados	Se aplicara la gestión del tiempo, ya que es muy importante para nuestra investigación evidenciar los problemas debido al tiempo y ver los motivos dentro de las oficinas del HNGAI, el cual es la demora de los requerimientos en la procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material	Ballenato G (2007), Libro: La Gestión del Tiempo Recuperado: http://especiales.publico.es/libros/791443/gesti	http://especiales.publico.es/libros/791443/gesti

				negativos en el ambiente experto (Ballenato G, 2007),	médico y material de laboratorio a los pacientes.		
5	Eficacia	Oliveira Da Silva Reinaldo	Está relacionada con el beneficio de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado	La eficacia esta concerniente con el resultado de los objetivos y resultados presentados, cabe precisar que con la ejecución de actividades que accedan obtener lo establecido. La eficacia es el indicador que logra el resultado u objetivo (Oliveira S, 2007)	Se aplica la eficacia en esta investigación para ver como el personal está calificado para poder realizar la ejecución de los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.	Oliveira S, (2007) Del libro: «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002	Del libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002
6	Eficiencia	Oliveira Da Silva Reinaldo	La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como	La eficiencia hace reseña a los recursos disponibles y los resultados logrados. Por tal motivo, es una cualidad muy calificada por organizaciones, así como en la practica la intención es conseguir los	Se aplicara la eficiencia en esta investigación para poder tener como referencia que recursos emplean y cuáles son los resultados obtenidos en los requerimientos en el	Oliveira S, (2007) Del libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, International	https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-

			propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.	objetivos y las metas, con los recursos establecido y muchas veces en situaciones competitivas (Oliveira S, 2007).	procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.	Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.	eficiencia. html
--	--	--	---	--	--	--	-------------------------------------

4. Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	holístico	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: “La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la inversión, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro la aplicación práctica de soluciones y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas”(p.14)	Según la investigación holística realiza los métodos que van con la transformación, con la planeación de propuestas novedosas, con la representación y la categorización, toma en cuenta la creación de teorías y modelos, la investigación acerca del futuro la atención práctica de soluciones y la evaluación de planes, acciones sociales y programas, entre otras cosas. (Hurtado, 2000)	El sintagma holístico se aplicara en nuestra investigación el cual formula nuevas propuestas y proyectos.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición</i> .Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
2	Enfoque	mixto	Carlos Fernández Collado	Según Chen (2006) citado en (fernandez 2014) lo define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio	El enfoque mixto se precisa como la composición sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin	Este enfoque no ayudara a la investigación el poder examinar los métodos	Fernandez. C , M (2014). <i>Metodología de la investigación 6ta</i>	

				<p>con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (p.534)</p>	<p>de adquirir una más completa del fenómeno, y se indica que éstos pueden ser combinados de tal modo que las cercanías cuantitativa y cualitativa guarden sus estructuras y medios originales o bien, que dichos métodos pueden ser adecuados o resumidos para generar la investigación y combatir con los costos del estudio. (Chen, 2006) citado en (Fernández, 2014).</p>	<p>cuantitativo y cualitativo y poder tomar ambos datos.</p>	<p>ed. Mexico DF: Mc Graw Hill</p>	
3	Tipo	positivismo	Jacqueline Hurtado de Barrera	<p>Según Hurtado (2000) manifiesta que: El único objetivo de la investigación era verificar hipótesis, para otros modelos el objetivo de la investigación era teorizar o analizar. Por esta razón, en los libros clásicos de metodología de la investigación tampoco se desarrollan tópicos</p>	<p>El ideal objetivo de la investigación era identificar hipótesis, para otros tipos el objetivo de la investigación era analizar y teorizar. Por este punto, en los libros clásicos de metodología de la investigación no se esta desarrollando temas</p>	<p>Este tipo positivismo no ayuda el poder identificar varios tipo de objetivo de la investigación.</p>	<p>Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición</i>. Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal</p>	

				relacionados con la formulación de objetivos. (p.139)	relacionados con la formulación de objetivos. (Hurtado, 2000)			
4	Nivel	proyectiva	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. (p.49)	El nivel tiene como objetivo plantear o fundar propuestas encaminadas a solucionar determinadas circunstancias. (Hurtado, 2000)	Se aplicara este nivel en la investigación para plantear objetivos y propuestas que nos solucionara nuestra problemática.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
5	Método	analitico	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: El propósito del análisis, es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos. (p.181)	La intención del análisis, es emplear un grupo de estrategias y métodos que le permiten al investigador lograr la idea que se estaba buscando, desde el correcto tratamiento de los datos almacenados. (Hurtado, 2000)		Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
6	Población	Cuanti	Pacientes	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Amau (1980) citado en Hurtado (2000), Se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de	Se describe a un grupo de elementos, personas o eventos, relacionados entre sí en cuanto a una serie de rasgos, de los cuales se	La Población nos servirá para poder obtener información real	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal
		Cuali	Jefes de áreas usuarias del HNGAI					

					características, de los cuales se desea obtener alguna información. (p, 152)	quiere conseguir información. (Hurtado, 2000)	de nuestra investigación.		
7	Muestra	Cuanti	Muestreo aleatorio simple	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: Es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa (de la población). Para conformar una muestra es necesario seleccionar cuáles de las unidades de estudio serán observadas; a esta selección se le denomina muestreo. (p.154)	Es una parte de la población que se utiliza para efectuar el estudio, la que se considera distintiva. Para acceder una muestra es preciso elegir cuáles de las unidades de estudio serán estudiadas; a esta selección se le nombra muestreo. (Hurtado, 2000)	Esta muestra se toma de la población de nuestra investigación para poder ser analizados y escoger un muestreo aleatorio simple para analizarlo.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición</i> .Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali							
8	Unidades informantes	Cuanti		Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: A medida que el investigador va ubicando y revisando la información, debe almacenar o reseñar la información seleccionada, en fichas o unidades informativas independientes entre sí. (p.106)	En cuanto el investigador va situando y examinando el estudio, debe recopilar o referir la información selecta, en unidades informativas independientes entre sí. (Hurtado, 2000)	Estas unidades informantes no ayusa a recopilar toda la información que vamos examinando	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edición</i> .Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali							

9	Técnicas	Cuanti	Encuestas	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. (p.427)	Los métodos de recolectar datos comprenden procesos y acciones que le admiten al investigador conseguir los datos necesarios para dar contestación a la pregunta de investigación. (Hurtado, 2000)	Estas técnicas se aplicara en nuestra investigación por intermedio de encuestas y entrevistas q nos ayudara dar solución a nuestra problemática.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali	Entrevista						
10	Instrumento	Cuanti	Cuestionario	Jacqueline Hurtado de Barrera	Según Hurtado (2000) manifiesta que: Los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información. (p.427)	Los instrumentos establecen la vía mediante la cual es viable realizar una fija técnica de recoger información. (Hurtado, 2000)	Se aplica a la investigación los instrumentos que se utilizaran en la encuesta y entrevista el cual es de suma importancia establecer los instrumentos.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali	Preguntas para la entrevista						
11	Análisis de datos	Cuanti			Para Hurtado (2000): La estadística como modalidad de análisis en investigación constituye una herramienta que le permite al investigador agrupar, organizar, analizar e interpretar resultados, a los cuales, dentro del conjunto	La estadística como particularidad de análisis en investigación constituye una instrumento que le accede al investigador organizar, analizar agrupar, e interpretar resultados, a los cuales, dentro del grupo	Nos ayudaría aplicar el el análisis de datos cuantitativo el poder tener la	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela , Caracas: Fundacion Sypal	

				holístico de la investigación y enmarcados en la fundamentación conceptual, pueda atribuírseles un significado capaz de dar respuesta a la interrogante inicial del investigador. (p.517)	holístico de la investigación y encuadrados en la fundamentación conceptual, pueda imputar un significado capaz de dar respuesta a la interrogante inicial del investigador (Hurtado, 2000).	estadística de la investigación.		
		Cuali		Fernández, (2014): En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes.(P.418)	En el estudio de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no ordenados, a los cuales nosotros les facilitamos una estructura. Los datos son muy cambiados, pero en propio consisten en análisis del investigador y narraciones de los participantes (Fernandez, 2014)	Nos ayudaría aplicar el el análisis de datos cualitativos la cual no facilita una estructura.	Fernandez. C , M (2014). <i>Metodología de la investigación 6ta ed.</i> Mexico DF: Mc Graw Hill	

Tesis

**Mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional
Guillermo Alménara Irigoyen, Lima 2018**

Br. Lira Cáceres, Julio Miguel

Egresado de la EAP de Negocios y Competitividad - Universidad Norbert Wiener

Resumen

La investigación titulada "Mejora del trámite documentario de los requerimientos del Hospital Nacional Guillermo Alménara Irigoyen, Lima 2018" tuvo el objetivo de proponer optimización del tiempo del trámite documentario de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.

La investigación se desarrolla bajo un sintagma holístico, de enfoque mixto, tipo proyectivo y de diseño de campo no experimental. Como instrumentos se utilizaron la entrevista al personal administrativo y asistencial del HNGAI además de los registros de datos de requerimientos almacenados en el sistema interno del hospital.

Como resultado de ambos análisis, se puso en evidencia la inadecuada atención de los requerimientos necesarios para el tratamiento de los pacientes. Ellos debido en parte por la falta de capacitación en el llenado de los documentos necesarios para llevar a cabo un requerimiento. La constante rotación del personal, la falta de organización, la falta de motivación del personal asistencial y administrativo y el creciente malestar de los asegurados.

Es por ello que la propuesta abordada en la presente investigación consiste en establecer un plazo límite en el procesamiento de los requerimientos de medicamentos, material médico y de laboratorio, rediseñar el flujograma de atención y capacitar al personal en el

adecuado llenado, seguimiento y procesamiento de los pedidos.

Por tal motivo se ha elaborado una propuesta de mejora de los procesos bajo lineamientos estratégicos con el propósito de revertir la situación de inconformidad actual.

Palabras claves: Requerimientos, gestión, salud, capacitación.

Introducción

La propuesta en el plan de mejora mostrado en la presente investigación se sustentan en diversas teorías administrativas tales como la de gestión del tiempo. En esta se demuestra que con un adecuado control de la duración de las actividades claves en un proceso determina la eficacia de cada tarea.

La ejecución de esta propuesta brindará una alternativa para la solución de los problemas que afectan a los miles de asegurados que se atienden cada día, mejorando la satisfacción de los mismos, la capacitación de los empleados y personal asistencial para aumentar la velocidad en el proceso de atención de los requerimientos y la productividad.

Este artículo se obtiene en el cuadro de la titulación de los estudiantes de la facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Norbert Wiener.

Se forma la manera como se desarrolla la investigación, detallando las teorías, conceptos y antecedentes que defienden el estudio.

Con relación al marco teórico de la presente investigación, se utiliza las siguientes teorías.

Teoría burocrática

Para la mayoría de la gente, la burocracia es donde el papeleo incrementa el volumen, lo que imposibilita soluciones rápidas o eficaces. La burocracia es consecuencia también de empleados que se apegan rígidamente los reglamentos y rutinas de la organización, provocando la ineficiencia de la misma (Chiavenato, 2007).

La teoría burocrática se aplica en las organizaciones públicas o privadas, según la ineficiencia de las oficinas, lo cual nos ayuda ver el porqué de la demora en la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio al HNGAI.

Teoría de relaciones humanas

Esta hipótesis trata de demostrar la conducta de las personas basada en la motivación. La administración científica se fundamenta en el concepto del homo económicas, según el cual la conducta de la persona es motivada únicamente por la búsqueda del bienestar salarial y del trabajo; por lo tanto, esta teoría se enfoca en la administración. (Chiavenato, 2007).

Se aplicaría esta teoría para verificar la eficiencia de las personas en sus funciones, a través de los sueldos o compensaciones salariales, para poder activar la motivación del personal.

Las entidades abarcan funciones compartimentalizadas, que se precisan en puntos organizados en una categoría, en los cuales el trabajador deberá adaptarse a las funciones destacadas, realizando las tareas aptas

de su lugar de trabajo. El trabajador de esta manera, estará sometido a la ejecución de las tareas programadas para cada puesto. (Hoppenhayn, 1985)

De acuerdo a la postura de Hoppenhayn la fijación de objetivos se realiza por cada área de la organización, permitiendo de esta manera fortalecer los puestos de cada área, es decir que cada área debe estar sujeto a las funciones de la organización.

Teoría estructuralista de la administración

Se piensa en la estructura de una entidad nacional compleja, en la cual intervienen grupos que participan en sus objetivos (como su posibilidad económica), pero son tomados como la distribución de sus utilidades. (Chiavenato, 2007)

Según esta teoría se aplicaría por ser una entidad grande la cual tienes muchas áreas administrativas y asistenciales estructuradas según las funciones en las que labora el personal.

Teoría administración por objetivos

La APO es el procedimiento por lo que el administrador y personal nivelan objetivos, fijan las responsabilidades asignadas por las consecuencias esperadas y emplean los objetivos como ejemplos para su actividad. (Chiavenato, 2007).

Dicho procedimiento se aplicaría para poder tener en cuenta los objetivos comunes identificados, lo que nos serviría para lograr comprometer más al personal y responsabilizarlos de sus funciones, mientras enfocarse en estos objetivos les ayudará hacer más eficientes.

El estudio de la conclusión accede determinar bien el trabajo del jefe y subalterno y equiparar el rendimiento

que se espera obtener (Chiavenato,2007).

Salud Publica

La organización panamericana de salud, sostiene que la salud pública es una parte eficaz y operacional reconocible en el sistema de salud en el que puede tener una identidad eficaz y operacional. En efecto será necesario identificar las funciones de salud pública determinar operacionalmente y para optimizar su ejecución. (OPS,2010)

Este concepto de salud pública nos ayudara a identificar la parte operacional del sistema de salud y sus funciones, para determinar su ejecución.

Gestión Publica

Es principalmente la dirección del conocimiento, la cual su meta es vencer los inconvenientes y permitir acciones a los habitantes y de sus entidades, este procedimiento necesita contar con un autorizado recurso humano, para adelantarse a los a los problemas y solucionarlos, así como para planificar a un futuro y trazar los caminos necesarios que acepte su incorporación con la sociedad. (Andía, 2009)

Hoy en día la gestión pública busca la producción de una administración eficaz y eficiente, que complazca las exigencias de los habitantes al menor precio, el cual favorece a los usuarios y el desarrollo del servicio será de gran calidad. (García, 2007).

Para nuestra investigación aplicar hoy en día este concepto de la gestión pública solo busca producir y mejorar el servicio para los pacientes de HNGAI.

Gestion de calidad de servicio de salud

Las gestiones de calidad de servicio de salud fortalecen factores de productividad y recursos, mientras se admiten modelos de gestión de la

calidad y su conveniente articulación con el servicio, solo quedarse los servicios de excelente calidad y obtener una gran competencia en el mercado al realizar modelos internacionales y así posicionarse como un modelo opcional en la prestación de servicio de salud con orientación académica. (Jaramillo, 2004)

Se aplicará en la investigación este concepto para fortalecer los servicios de calidad en la atención a la entrega de bienes médicos a los asegurados del HNGAI.

La gestión de calidad de servicio de salud es modelo como las características de dicha eficacia y eficiencia de los procedimientos, esta explicado por el desempeño de los servicios y su estructuración con la entidad, así como salud, sociales, culturales, económicos, que componen en la estructura empresarial y generan las expectativas y ocasiones de gestión, elementos fundamentales para la valoración del trabajo de los servicios en la entidad de salud, pues ellos dan cuenta del cargo de los planes y metas. (Valenzuela, 2005)

Se aplicará este concepto para poder ver el desempeño del personal y ver la estructuración de la entidad, para poder evaluar la gestión de los servicios en la entidad de salud.

Gestión de Tiempo

El tiempo es un medio necesario para toda actividad. Gestionarlo de una manera rápida accede mejorar el producto y lograr las metas. El tiempo se nos agota por distintos comportamientos como: redes sociales, conversaciones permanentes, falta de puntualidad, desorden, problemas y otros comportamientos.

La incorrecta administración del tiempo, también de poseer resultados negativos en el ambiente experto. (Ballenato, 2007)

Se aplicará la gestión del tiempo, ya que es muy importante para nuestra investigación evidenciar los problemas debido al tiempo y ver los motivos dentro de las oficinas del HNGAI, el cual es la demora de los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

Eficacia

La eficacia esta concerniente con el resultado de los objetivos y resultados presentados, cabe precisar que con la ejecución de actividades que accedan obtener lo establecido. La eficacia es el indicador que logra el resultado u objetivo. (Oliveira, 2007)

Se aplica la eficiencia en esta investigación para ver como el personal está calificado para poder realizar la ejecución de los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

Eficiencia

La eficiencia hace reseña a los recursos disponibles y los resultados logrados. Por tal motivo, es una cualidad muy calificada por organizaciones, así como en la practica la intención es conseguir los objetivos y las metas, con los recursos establecido y muchas veces en situaciones competitivas (Oliveira S, 2007).

Se aplicara la eficiencia en esta investigación para poder tener como referencia que recursos emplean y cuáles son los resultados obtenidos en los requerimientos en el procedimiento administrativo para la entrega de los medicamentos, material médico y material de laboratorio a los pacientes.

Resultados:

Análisis cuantitativo



Figura 1 Volumen de requerimientos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

Según la figura 1, para determinar el volumen de requerimientos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio, para considerar que los requerimientos han ido incrementando mensualmente, el cual nos permite evidenciar la recarga de requerimientos y nos afirma desde enero hasta abril del 2018 que la carga laboral para el personal asignado aumenta en un 67%.



Figura 2. Tiempos que se atendieron los requerimientos desde el inicio hasta la entrega del bien médico.

Se evidencia en la figura 2, el problema que es para determinar el control del tiempo en que se realiza el trámite del requerimiento sustentado por los documentos derivados por el área usuaria y las oficinas encargadas para la adquisición del medicamento, material médico y material de laboratorio, el cual se evidencia que los requerimiento se realizan entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta

de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.

Finalmente, en la figura 3, para determinar la cantidad de requerimientos del primer cuatrimestre del 2018, que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración por los siguientes motivos: por falta de documentación, que el bien solicitado no se encuentre en el mercado por falta de especificaciones técnicas y entre otros; así mismo también se evidencia que aumenta mensualmente la devolución de requerimientos en el primer cuatrimestre del 2018 de los medicamentos, material médico y material de laboratorio.



Figura 3. Requerimientos devueltos del primer Cuatrimestre del 2018 por medicamento, material médico y material de laboratorio.

Análisis Cualitativo.

1.- Conclusiones aproximativas de la categoría de la mejora del tiempo del trámite documentario del requerimiento

La debilidad en un proceso es cuando el tiempo no está establecido o no es respetado; por tal motivo se llega a la conclusión según los entrevistados que el principal problema del procedimiento administrativo es el tiempo de entrega de los requerimientos, teniendo en cuenta sus deficiencias y debilidades, y el atraso en el trámite documentario de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio. Así mismo la

recepción de documentos es un punto importante, ya que es la etapa donde se verifica los documentos de los requerimientos que estén completos y aprobados para poder seguir con el trámite documentario, por tal motivo debido a que las áreas usuarias no tienen mucho conocimiento de la recepción de los requerimientos no es rápido el trámite. También se evidencia el incumplimiento de tiempo por la carga laboral y la recarga de documentos que pasan por múltiples instancias, no hay simplicidad en la generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento, por tal motivo perjudica a nuestros pacientes.

2.- Análisis de la subcategoría eficiencia

En un proceso se verifica si el personal está calificado para la ejecución de actividades; entonces según las entrevistas se llega a la conclusión que la eficacia en el campo laboral del HNGAI, la atención que brinda el personal es débil por falta de capacitación en la recepción y trámite documentario. El cumplimiento del personal es regular y está más relacionado a las normativas. La burocracia en el procedimiento administrativo ocasiona la demora de un mes para realizar la compra, perjudicando la entrega de los medicamentos, material médico y material laboratorio, originando el malestar de los pacientes.

Cabe precisar que se debe agilizar los trámites de los procedimientos administrativos el cual primero se debería instruir al personal asistencial y administrativo, y oficializar los correos electrónicos institucionales para reemplazarlos por la documentación física.

3.- Análisis de la subcategoría eficacia

Para poder tener un buen proceso se debe tener resultados. Según las

entrevistas se llega a la conclusión que la eficacia en las oficinas del HNGAI es importante para entregar a tiempo los requerimientos, la cual no se cumple y no es inmediata debido a los tiempos. La obtención de resultados es regular, debido a los tiempos que no deben ser prolongados. Para que tenga una mejora debemos tener asignados los recursos más importantes como el requerimiento y expediente.

Por tal motivo tiene que tener un seguimiento de los requerimientos el cual sea eficientes y estar establecidos en un plazo no mayor a dos días para llegar al área de compras.

Diagnóstico final

Las deficiencia y debilidades de un proceso administrativo principalmente es cuando no se cumple con el tiempo ya que el tramite documentario tiene problemas con la recarga de documentos y la carga laborar para el personal asignado la cual se realiza el trámite documentario entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico, material de laboratorio, cabe precisar que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración. Todos los entrevistados coinciden que no hay simplicidad en la generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento.

Los entrevistados llegan a la conclusión que para poder mejorar esta propuesta se debería instruir al personal médico acerca de la recepción de los requerimientos, el tener una programación de las entregas de los requerimientos, el agilizar los trámites de los procedimientos administrativos, oficializar los correos electrónicos institucionales para reemplazarlos por la documentación física y que los

requerimientos estén establecidos en un plazo no mayor a dos días para llegar al área de compras.

Discusión

La presente tesis titulada "Propuesta de mejoramiento en el tramite documentario de los requerimientos de medicamentos, material médico y material de laboratorio en el HNGAI, lima 2018", motivo por el cual se encontró deficiencia y debilidades de un proceso administrativo principalmente es cuando no se cumple con el tiempo ya que el tramite documentario tiene problemas con la recarga de documentos y la carga laborar para el personal asignado la cual se realiza el tramite documentario entre más de 15 días hasta 35 días, desde el inicio del requerimiento sustentado por una carta de oficio hasta realizar el ingreso de los medicamentos, material médico, material de laboratorio, cabe precisar que el área de compras se encarga de evaluar y verificar los documentos por el área usuaria y el devolver con una carta de oficio los requerimientos al área de administración. Todos los entrevistados coinciden que no hay simplicidad en la generación de documentos ya que no es inmediata debido a la burocracia que tiene que pasar la aprobación del requerimiento.

Así mismo, se tomó como ejemplo Según Castellano (2015) en su investigación Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015 (HNAAA), realizada en la Universidad Señor de Sipan, cuyo objetivo fue proponer una capacitación en gestión administrativa para mejorar el procedimiento de documentos internos de la diferentes de pependencias, su metodología fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un método descriptivo inductivo y el instrumento fue fichas de registro y análisis de información, por tal motivo se

capacito al personal para contener los lineamientos esenciales y precisos sobre del sistema documentario administrativo.

Por tal motivo se concluyó de manera grata la investigación y la propuesta a la solución de optimizar el tiempo del trámite documentario de los requerimientos para mejorar la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para que los pacientes puedan recibir en forma oportuna y no retrasarse en su tratamiento médico.

Conclusiones

Inmediatamente del diagnóstico mediante el enfoque holístico, con el uso de los análisis cuantitativos y cualitativos se propone una mejora del procedimiento administrativo para la atención del trámite documentario del requerimiento para la entrega de medicamentos, material médico y material de laboratorio para los pacientes del HNGAI.

Se determinó a través de los análisis cuantitativo y cualitativo se evidencia la problemática de la investigación, existiendo concordancias entre el resultado de las tres entrevistas a los expertos del área administrativa del HNGAI, el cual se debe disminuir el malestar de los pacientes por la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Se evidencia que esta investigación se determinó los inconvenientes que originan la demora de los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

Se realiza diseñar un indicador para controlar las deficiencias y el tiempo en que se tramita cada documento para los requerimientos de los medicamentos, material médico y material de laboratorio, del HNGAI.

La Validación de la propuesta que es la optimización del Tiempo del Trámite documentario de los Requerimientos para la mejora del procedimiento administrativo, siendo aprobada por el experto MBA, De la Torre Tejada Jose Abel, para la mejora del trámite documentario del requerimiento de los medicamentos, material médico y material de laboratorio del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2018.

Referencias

- Andía, W. (2009), Manual de Gestión Pública, En http://www.conr.es/descargas/FIAPP_manual_GPR.pdf.
- Ballenato, G. (2007), Libro: La Gestión del Tiempo, En <http://especiales.publico.es/libros/791443/gesti>
- Castellano, M. (2015), Programa de capacitación en procedimientos administrativos, para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015, En http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3088/5/Castellanos_Custodio_Mar_a_Esperanza.pdf
- Chiavenato, I. (2007), Teoría General de la Administración, México: Ed. McGraHill,
- García, I. (2007), Revista de recursos públicos, En http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- Hoppenhay (2007) teoría de las relaciones humanas, En nknow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-las-relaciones-humanas/

Jaramillo, Martha. (2004). Camino a la excelencia. No. 94, Enero - Marzo. Revista estudios gerenciales. Universidad ICESI (Colombia).
Molina, B. (2014), Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud, En <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=57954>

Oliveira S, (2007) libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.

OPS (2010) Libro: La salud publica en las Americas, En http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas.pdf

Valenzuela B. (2005). Indicadores de Salud: Características, Uso y Ejemplos. Recuperado: Revista Ciencia y Trabajo, Jul.-Sept.; 7(17): 118-122) (Colombia)