



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON
LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS
USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

KELLY SUSANA VARGAS RICALES

EUGENIO MARTÍN JORDÁN ORBEGOSO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DOCENTE ASESOR:

MG. CÉSAR AUGUSTO CABRERA GARCÍA

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-1046-8717

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, Lunes 29 de noviembre 2021

MG. SUSANA ATUNGAR DEZA
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACION
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que el bachiller: JORDAN ORBEGOSO EUGENIO MARTIN/VARGAS RICALES KELLY SUSANA, de la Facultad DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION del programa Académico ADMINISTRACIÓN y FINANZAS, ha cumplido con presentar su tesis titulada: ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA, que fue:

APROBADA

17

Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Mg. César Augusto Cabrera García.
CODIGO ORCID: 0000-0002-1946-8717

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros, Kelly Susana VARGAS RICALES, identificada con DNI N° 46901870 y Eugenio Martín JORDÁN ORBEGOSO, identificado con DNI N° 21813935, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Administración, de la Facultad de Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada "ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA"; declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referencia de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad.

15

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 10 de octubre de 2022.



Kelly Susana VARGAS RICALES
DNI N° 46901870



Eugenio Martín JORDÁN ORBEGOSO
DNI N° 21813935

Agradecimientos

A nuestras familias; porque son quienes en verdad motivan nuestros esfuerzos, para superarnos y hacernos mejores personas.

Resumen

La presente Tesis, es el resultado de la investigación, de las necesidades sobre la actualización de los documentos de gestión en las Áreas Administrativas, del Hospital San José de Chincha, de la Dirección Regional de Salud Ica, Red de Salud Chincha Pisco, en el año 2021. Desarrollando la Hipótesis General: ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA. Hipótesis demostrada a través del desarrollo del trabajo de investigación aplicado a las unidades administrativas de Personal y Logística, que pertenecen a las Unidades de Apoyo de acuerdo al organigrama del Hospital San José de Chincha. Teniendo como antecedente la Resolución Directoral N° 460-2006-HSJCH/P; que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Hospital San José de Chincha.

Palabras claves:

Actualización, Documentos de Gestión; Optimización, Calidad, Usuarios.

Abstract

This Thesis is the result of research, of the needs on the updating of management documents in the Administrative Areas, of the San José de Chíncha Hospital, of the Ica Regional Health Directorate, Chíncha Pisco Health Network, in the year 2021. Developing the General Hypothesis: UPDATING THE MANAGEMENT DOCUMENTS, WITH THE PURPOSE OF OPTIMIZING THE SERVICE TO THE INTERNAL AND EXTERNAL USERS OF THE SAN JOSÉ DE CHINCHA HOSPITAL. Hypothesis demonstrated through the development of research work applied to the administrative units of Personnel and Logistics, wich belong to the Support Units according to the organization chart of Hospital San José de Chíncha. Taking as a precedent the Directorial Resolution N° 460-2006-HSJCH/P, that approves the Manual of Organization and Functions of the Hospital San José de Chíncha.

Keywords:

Update, Management Documents, Optimization, Quality, Users.

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del Problema.....	14
2.2. Pregunta de Investigación general	16
2.3. Pregunta de investigación específica	16
2.4. Justificación e importancia	16
2.5. Objetivo General	17
2.6. Objetivos Específicos	17
2.7. Alcance y Limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Antecedentes	17
3.2. Base Teórica	28
3.3. Marco Conceptual	28
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
4.2. Diseño de Investigación	31
4.3. Población y Muestra.....	32
4.4. Hipótesis general y específicas	32
4.5. Identificación de Variables.....	33
4.6. Operacionalización de Variables.	34
4.7. Recolección de datos	37
V. RESULTADOS.....	38
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	65
6.1. Análisis de Resultados – Prueba de Hipótesis.....	65
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
A. Conclusiones.....	71
B. Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	74

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	75
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	77
ANEXO N° 04: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	80
ANEXO N° 05: BASE DE DATOS.....	82
ANEXO N°06: FORMATO DE PERFIL DE PUESTO.....	83
ANEXO N° 07: INFORME DE TURNITIN	85

Índice De Tablas Y Gráficos

TABLA N° 01: Explican a los trabajadores en cuál de los documentos de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José de Chincha.	38
GRÁFICO N° 01: Explican a los trabajadores en cuál de los documentos de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José de Chincha.....	38
TABLA N° 02: Explican a los trabajadores en qué documento de gestión, se determinan los perfiles y las funciones de cada cargo de la institución	39
GRÁFICO N° 02: Explican a los trabajadores en qué documento de gestión, se determinan los perfiles y las funciones de cada cargo de la institución	39
TABLA N° 03: Reconoce Usted, los niveles de funcionarios que hay en la institución.....	40
GRÁFICO N° 03: Reconoce Usted, los niveles de funcionarios que hay en la institución.....	40
TABLA N° 04: Conoce Usted, que Unidad orgánica del Hospital San José, es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución.....	41
GRÁFICO N° 04: Conoce Usted, que Unidad orgánica del Hospital San José, es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución.....	41
TABLA N° 05: Explican a los trabajadores, con qué tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital	42
GRÁFICO N° 05: Explican a los trabajadores, con qué tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital	42
TABLA N° 06: Es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas.....	43
GRÁFICO N° 06: Es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas.....	43
TABLA N° 07: Asignan las funciones a cada trabajador de manera formal.....	44
GRÁFICO N° 07: Asignan las funciones a cada trabajador de manera formal.....	44
TABLA N° 08: Es importante que los documentos de gestión de la Institución, y particularmente en la Unidad que se desempeña, estén actualizados	45
GRÁFICO N° 08: Es importante que los documentos de gestión de la Institución, y particularmente en la Unidad que se desempeña, estén actualizados	45
TABLA N° 09: Conoce Usted, cuales son los documentos de gestión institucional, del Hospital San José de Chincha	46
GRÁFICO N° 09: Conoce Usted, cuales son los documentos de gestión institucional, del Hospital San José de Chincha.....	46
TABLA N° 10: La actualización de los documentos de gestión, influyen en la atención a los usuarios internos y externos de la institución	47

GRÁFICO N° 10: La actualización de los documentos de gestión, influyen en la atención a los usuarios internos y externos de la institución	47
TABLA N° 11: Conoce Usted, cuál es la entidad que dicta los lineamientos sobre documentos de gestión Institucional.....	48
GRÁFICO N° 11 Conoce Usted, cuál es la entidad que dicta los lineamientos sobre documentos de gestión Institucional.....	48
TABLA N° 12: La actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha	49
GRÁFICO N° 12: La actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha	49
TABLA N° 13: Se socializan los cambios que por norma legal influyen en el servicio a los usuarios internos y externos de la entidad	50
GRÁFICO N° 13: Se socializan los cambios que por norma legal influyen en el servicio a los usuarios internos y externos de la entidad	50
TABLA N° 14: Se capacita al personal sobre documentos de gestión	51
GRÁFICO N° 14: Se capacita al personal sobre documentos de gestión	51
TABLA N° 15: El tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas.....	52
GRÁFICO N° 15: El tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas.....	52
TABLA N° 16: La cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es el adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.....	53
GRÁFICO N° 16: La cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es el adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.....	53
TABLA N° 17: Se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores	54
GRÁFICO N° 17: Se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores	54
TABLA N° 18: Los procesos Administrativos en su Área de Trabajo, cumplen con la Normatividad Vigente	55
GRÁFICO N° 18: Los procesos Administrativos en su Área de Trabajo, cumplen con la Normatividad Vigente	55
TABLA N° 19: Sabe Usted, cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha	56
GRÁFICO N° 19: Sabe Usted, cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha	56
TABLA N° 20: Piensa Usted, que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa	57

GRÁFICO N° 20: Piensa Usted, que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa..... **57**

TABLA N° 21: Está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución..... **58**

GRÁFICO N° 21: Está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución..... **58**

TABLA N° 22: Cree Usted que, la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios internos y externos de la institución..... **59**

GRÁFICO N° 22: Cree Usted que, la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios internos y externos de la institución..... **59**

I. INTRODUCCIÓN

Los documentos de gestión de todas las entidades, se convierten en instrumentos técnicos normativos, en los que se detallan: la estructura orgánica (como está conformado), la finalidad y objetivos de las instituciones (para que sirven), niveles jerárquicos (niveles de autoridad y responsabilidad), el marco legal general y específico para su funcionamiento (Leyes, Decretos, Resoluciones, Directivas, Guías, Reglamentos Internos, etc), requisitos de cada uno de los cargos (perfil de los trabajadores), las funciones y actividades que deben desarrollar cada uno de los integrantes de la institución de acuerdo al cargo o puesto de trabajo en el que se desempeña, los derechos y obligaciones de los trabajadores; por lo que son de suma importancia para el funcionamiento y desarrollo de las instituciones.

El Hospital San José de Chíncha, es un establecimiento de Salud de Nivel II – 1, y es el establecimiento de referencia para los establecimientos del I Nivel de Atención de la Provincia de Chíncha y que por ubicación geográfica atiende a la parte norte de la provincia de Castrovirreyna, que en los últimos 10 años, se ha visto incrementado en cuanto a infraestructura, equipamiento y recursos humanos, todo esto en la búsqueda del mejoramiento de la capacidad resolutoria, optimización del servicio al ciudadano y en respuesta a las necesidades de la atención a la salud de la población chinchana. Como consecuencia del sismo del año 2007, la infraestructura del Hospital San José, que en su mayoría databa de la segunda década del siglo XX, fue seriamente dañada y sobre todo las áreas administrativas declaradas como inhabitables, procediéndose a la elaboración del Expediente Técnico para la construcción de nuevos ambientes, ubicándose la mayoría de los nuevos ambientes administrativos en el tercer piso del Hospital; a raíz de la emisión de leyes de nombramiento del personal asistencial profesional y técnico de la salud y a la identificación de la brecha de recursos humanos, en el Segundo Nivel de Atención, la Población Económicamente Activa (PEA) del Hospital San José se ha visto incrementada. Por lo que se convierte en una preocupación y una necesidad actualizar los documentos de gestión, de acuerdo al marco legal vigente se debería estar incluso en tránsito hacia la implementación del Régimen de la Ley SERVIR, ley N° 30057; teniendo como finalidad el desarrollo

de la presente tesis contribuir a mejorar la gestión de los recursos en beneficio tanto de los propios trabajadores como del público en general.

La estructura del presente Informe está compuesta por cinco capítulos, que se describen a continuación. En el Capítulo II, se plantea el problema, se describe el problema, se plantean las preguntas de investigación, se señala la justificación e importancia del problema, los objetivos generales y específicos y los alcances y limitaciones de la investigación, El Capítulo III, se denomina Marco Teórico, o marco de referencia; en el que se sintetizan investigaciones previas y las consideraciones teóricas en las que se sustenta la tesis, así como la base legal correspondiente. En el Capítulo IV, se abordan los aspectos relacionados a la Metodología de la Investigación, describiéndose los aspectos del tipo de investigación, enfoque, alcance, diseño, la población objetivo, la muestra y el instrumento de recolección de datos y procedimientos del procesamiento y análisis de la información. En el Capítulo V, llamado Resultados, se presenta el análisis de los resultados

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En la actualidad el Estado, ha impartido la normatividad necesaria para que se realice la modernización de la Gestión del Estado, la misma que se interpreta como la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Que a pesar de lo dispuesto en el la Ley N° 27658, Ley de la Modernización de la Gestión del Estado, la misma que data del 17 de enero del 2002; para el caso del Hospital San José de Chincha, no está plasmada en los principales documentos de gestión, como son el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF).

Debido al progresivo tránsito a la implementación de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, se cuenta con el marco legal correspondiente para la actualización de los documentos de gestión institucional, como es la Directiva N° 004-2017-SERVIR/DGSRH, Normas para la Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puesto – MPP y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR/PE y su Anexo N° 1 Guía Metodológica para el Diseño de Perfiles de Puesto para Entidades Públicas aplicable a regímenes distintos a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (MPP).

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0149-2017-GORE.ICA/GR, de fecha 07 de abril del 2017, se resuelve conformar la Comisión de Tránsito al Régimen del Servicio Civil en el Gobierno Regional de Ica.

Particularmente, en el Hospital San José de Chincha, se cuenta con documentos de gestión de principal importancia, que no se actualizan desde la primera década del presente siglo; así se tiene que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), fue aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0475-2004-GORE-ICA/PR, de fecha 13 de julio de 2004, igual fecha y resolución tiene el organigrama de la institución, en cuanto al Manual de Organización y Funciones (MOF), este fue aprobado mediante Resolución Directoral N° 460-2006-HSJCH/P. de fecha 29 de setiembre del 2006; que habiendo pasado ya casi dos décadas

desde la aprobación de estos documentos de gestión, debiendo estos de actualizarse en promedio cada dos años; y habiéndose producido incremento de la población económicamente activa (PEA) de la institución, tanto en las áreas asistenciales como administrativas, debido al incremento de la demanda de atención en salud, leyes de nombramiento al personal contratado, ley de modernización del Estado; a la implementación de diversos softwares informáticos, normatividad en materia presupuestaria, disposiciones de contraloría, creación de organismos como el Organismo Supervisión de las Contrataciones del Estado (OSCE), Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Por estos hechos, los documentos de gestión del Hospital San José de Chíncha, resultan desfasados u obsoletos, no ajustándose a los cambios operados tanto a las nuevas tecnologías, normatividad, así como a las actuales necesidades de los trabajadores ni de las personas que acuden al establecimiento en busca de atención a sus necesidades; es así que hasta hace dos años las Jefaturas de Oficinas y Unidades Orgánicas venían siendo ocupadas por personal sin cumplir con los requisitos mínimos, como por ejemplo el de nivel educativo que en su mayoría deben ser profesionales; lo que ha sido motivo de observaciones de parte del Órgano de Control Interno (OCI) de los entes superiores, por lo que se ha tenido que recurrir a los llamados Funcionarios por Contrato Administrativo de Servicio; que hasta la fecha se cuenta con personal en las áreas administrativas, que siendo Técnicos en Computación e Informática, se estén desempeñando como responsables del Área de Adquisiciones, responsable del área de planillas, área de asuntos laborales; sin contar con un currículo con capacitaciones relacionadas a las áreas en las que se desempeñan actualmente; incluso se dispone de personal con formación de educación secundaria completa, en tanto que se tiene profesionales desarrollando funciones de técnico administrativo, como en el área de almacén o en la unidad de referencia y contrarreferencia; asimismo no se dispone de una oficina de asesoría jurídica, como parte del organigrama institucional; que la unidad de personal carece de personal idóneo para el área de bienestar de personal; todo esto conlleva a dilatar el tiempo de los procesos administrativos y el malestar en los usuarios tanto internos como externos, que muchas veces tienen la voluntad pero no la capacidad para hacer

las cosas adecuadamente, resultando un servicio burocrático o deficiente para los usuarios; situación que ha quedado demostrada en los actuales momentos de la pandemia por el coronavirus COVID – 19, en la que ha sido casi imposible implementar las modalidades de trabajo como: trabajo semipresencial, el trabajo remoto, o modalidad mixta, con lo que al tener que asistir los trabajadores a diario el riesgo de infectarse a sido mayor al de aquellos que desarrollaron la modalidad de trabajo remoto, o semi presencial.

2.2. Pregunta de Investigación general

¿Es importante actualizar los documentos de gestión, para optimizar la atención de los usuarios internos y externos del Hospital del Ministerio de Salud en Chincha?

2.3. Pregunta de investigación específica

¿Cómo influye actualizar los documentos de gestión en la calidad del servicio a los usuarios internos y externos del Hospital del Ministerio de Salud en Chincha?

¿Cómo se optimiza la atención a los usuarios internos y externos, con la actualización de los documentos de gestión?

2.4. Justificación e importancia

Teórica. Debido a los avances tecnológicos, que ha implementado los software y aplicativos informáticos, como al incremento de los trabajadores, para atender la demanda de atención a la salud; actualizar los principales instrumentos normativo del Hospital San José de Chincha, servirá para mejorar la atención en las áreas administrativas, los trabajadores y personas que acuden al establecimiento para realizar algún trámite. Favoreciendo simultáneamente el cumplimiento de los objetivos institucionales y reduciendo la insatisfacción de los usuarios.

Práctica. La actualización de los documentos de gestión será importante, para la mejor ubicación de los recursos humanos en la entidad, teniendo en cuenta los

perfiles y competencias profesionales de cada uno de ellos, haciendo así más ágiles los procesos y procedimientos en las áreas administrativas del Hospital San José, beneficiando de esta forma al público demandante de algún trámite, como a los propios trabajadores al mejorar la capacidad resolutoria en la atención de los trámites inherentes a las unidades orgánicas involucradas en la presente investigación.

2.5. Objetivo General

- Demostrar la importancia de mantener actualizados los documentos de gestión de las áreas administrativas, con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios internos y externos de la institución.

2.6. Objetivos Específicos

- Optimizar la calidad de atención a los usuarios internos y externos de las áreas administrativas del Hospital San José de Chincha.
- Contar con un instrumento de gestión, que permita mejorar los procesos administrativos; ubicando a los trabajadores de acuerdo a su perfil y competencias profesionales.

2.7. Alcance y Limitaciones

- La presente tesis, tiene como ámbito de aplicación en las Unidades Orgánicas de Personal y Logística de la Unidad Ejecutora N° 401 - Hospital San José de Chincha; Dirección Regional de Salud Ica.
- La falta de cultura organizacional en la entidad, constituye un obstáculo, para la aplicación de cuestionarios y desarrollo de entrevistas a los trabajadores.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Julio César Quisbert Marquez, desarrolla el trabajo dirigido: “Sistema de Organización Administrativa en el Gobierno Municipal de Guaqui”, La Paz – Bolivia 2005; concluyendo lo siguiente:

- Se ha mejorado la estructura organizacional en base a los resultados del Diagnóstico Organizacional y al S.O.A. tomando en cuenta necesidades como la agilidad de los trámites, ahorro de tiempo y optimización de los recursos del Gobierno Municipal de Guaqui.
- La institución no contaba con visión y misión que orienten sus acciones.
- Existía confusión por parte de los funcionarios para desarrollar sus funciones y tareas encomendadas porque estas no estaban normadas en manuales.
- El Gobierno Municipal de Guaqui carecía de manuales de Procesos, Procedimientos y Organización y Funciones, que normen y delimiten las tareas y actividades que se ejecutaban en la institución.
- Se ha elaborado los instrumentos administrativos, en formatos didácticos y en términos sencillos de acuerdo con los requerimientos de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa. Así también se ha elaborado el Reglamento Específico del S.O.A. que actualmente se encuentra en revisión del H. Consejo Municipal de Guaqui, para su aprobación.
- Los funcionarios aceptan que los Manuales de Organización y Funciones, Procesos y Procedimientos son importantes para el eficaz desarrollo de sus funciones y que estos instrumentos deben ser formalizados dentro de la institución a cargo de la Unidad responsable y especializada en Desarrollo Organizacional, que ayudaría a reducir la burocracia en el G.M.G.

María Eugenia Vivanco Vergara, en abril del 2017, presenta el artículo Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de Una Organización, en la revista Universidad y Sociedad (Revista científica de la Universidad de Cienfuegos); en la que concluye:

- El sistema de control es esencial en toda entidad ya que constituye el compendio de la normatividad para la elaboración de manera clara, precisa y razonable los informes contables de los estados financieros.
- La mejor manera de sistematizar los procesos de una organización, es el uso de los manuales de procedimientos; porque en ellos se consolidan los aspectos legales, procedimientos y controles para su realización.

María Luisa Condori Matías, desarrolló el Trabajo, Manual de Organización y Funciones de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola "ASITURSO"; en la Paz Bolivia, en el año 2019; llegando a las siguientes conclusiones:

- La construcción de un organigrama referencial de ASITURSO, permitió conocer el funcionamiento actual y propósito de la asociación.
- Existe un desconocimiento de los cargos que desempeñan los socios, las actividades simplemente lo realizan por costumbre, lógica e intuición, y no así porque se encuentre establecido en un documento administrativo que especifique sus funciones.
- Los socios de ASITURSO, consideran que la experiencia administrativa que desempeñan actualmente es suficiente y no así la formación académica o técnica adquirida en centros de enseñanza.
- Se identificó que, a raíz de la ausencia de documento normativo sobre las funciones de cada cargo, los socios desconocen cuáles son sus funciones, autoridad y potestad que tienen sobre el mismo.

- Se estableció que el grado de conocimiento de los socios respecto a los documentos normativos, es superficial o simplemente se desconoce e ignora su importancia.
- La existencia del MOF y del Manual de Clasificador de Cargos en ASISTURSO, evitan la duplicidad de funciones, confusión en la línea de mando, mejorando la estructura organizacional de la institución.

Nacional

Carlos Ruperto Quiroga Paiva; sustento la Tesis Documentos de Gestión y toma de decisiones en el Ejército del Perú – Lima 2020; concluyendo y recomendando lo siguiente:

Conclusiones

- Del análisis de los datos concluye que la toma es de nivel inversamente proporcional al nivel de los documentos de gestión, siendo el nivel de la toma de decisiones alto en 6.7%, cuando los documentos de gestión son de nivel alto.
- Se establece que, cuando el planeamiento tiene nivel alto, la toma de decisiones lo es (6.7%); mientras que cuando el nivel de planeamiento es medio, el nivel de la toma de decisiones es medio (43.3%).
- Se establece que en el Ejército del Perú Lima 2020, la toma de decisiones es de nivel medio 56.7%, cuando la organización es de nivel medio.
- Establece la correlación que cuando la dirección es de categoría alta, el nivel de la toma de decisiones es alta (20.0%), y cuando la dirección es de nivel medio, la toma de decisiones es del mismo nivel medio (53.3%).
- Del cuarto objetivo Especifico se finaliza que cuando el nivel de control es medio, la toma de decisiones es del propio nivel (53.3%), siendo el nivel de toma de decisiones alto (10.0%) siendo el nivel de control alto.

- Se finaliza que existe una correlación moderada entre las variables, y estadísticamente nula (R Pearson = 0.422), con lo que se rechaza la anti hipótesis, aceptando la hipótesis de que existe correlación.
- Dentro del análisis recomienda que en el área de planeamiento y la dirección se implementen los documentos de gestión, en el marco del proceso de modernización del estado peruano.
- Se debe determinar la misión y visión de la entidad, y sistematizar los procesos de manera articulada con la provisión presupuestal de la entidad, para modernizar la institución.
- Mejorar la organización institucional, a través de la actualización de los documentos de gestión: Perfil de Puestos y Manual de Procesos y Procedimientos.
- Establecer una política de incentivos laborales, y un liderazgo proactivo, para lograr el compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales.
- Establecer los mecanismos de control adecuados y permanentes, para que las actividades se desarrollen en el marco de la normatividad vigente.

Katherine Olivera Rojas, (2021); presento la Tesis : “Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca”; postulando las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones:

- Sobre la situación de los documentos de gestión del Municipio de Santa Cruz, 55.3% no se involucra en la actualización de los documentos de gestión; el 83.9% consideran importante el adecuado manejo de la gestión documental y el 100% de servidores necesitan capacitación sobre gestión documental.
- El desempeño laboral de los trabajadores de la MPSC, no es el óptimo, 17.02% deficiente, 10.15% tienen un buen nivel de desempeño y el 63.83% es regular.

- Se han identificado tres elementos en la propuesta: difusión de los documentos, compromiso de los trabajadores en la actualización y sistematización que mejore los procesos.
- Implementar y poner en práctica las propuestas de actualización de manera responsables por las autoridades del Municipio de Santa Cruz.
- Actualizar y sistematizar los documentos de gestión, ya que los actuales resultan obsoletos por su antigüedad, evaluar los procesos para mejorar la atención a los administrados.
- Propone a mejorar la atención a los usuarios a través del uso de la tecnología e informática, optimizando los procesos y procedimientos a cargo de la municipalidad.
- Mejorar la atención a los administrados mediante la utilización de herramientas tecnológicas e informáticas, que faciliten el desempeño de sus actividades.
- Se debe considerar los temas de calidad de servicio para mejorar las expectativas y percepciones del servicio que brinda el Palacio Municipal a los usufructuarios.

Rocio Llatas Vásquez; (2020) sustenta la tesis: “Factores que limitan la gestión eficaz de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca, para el desarrollo del turismo regional; planteando las siguientes conclusiones:

- La organización estructural de la DIRCETUR - Cajamarca se encuentra desfasada, debido a que cuenta con instrumentos de gestión elaborados desde hace más de una década, tiempo en el cual la normatividad turística y la realidad del sector han ido cambiando; además carece en su organigrama de dos áreas importantes para el funcionamiento interno: El área de planificación y el área de administración. Lo cual ocasiona que tenga incorrectos procesos de producción de servicios, que se agravan al no centrarse en formar valor en los servicios que ofrecen, limitándose muchas veces en cumplir con los objetivos propuestos. Y finalmente porque el organigrama necesita de la presencia de órganos consultivos

del sector turismo especializado que rigen su funcionamiento por las normas legales aplicables.

- La DICERTUR – Cajamarca es una institución altamente jerárquica para la toma de decisiones, la responsabilidad del qué hacer y qué no hacer en la institución recae principalmente en la persona que asume el cargo de director(a) Regional; estando este sujeto al dominio de las decisiones políticas que tomen las personas responsables de la alta dirección del Gobierno Regional Cajamarca.
- El nivel de conocimiento de los documentos de gestión del personal, depende de las particularidades del personal: El personal nombrado tiene un alto conocimiento regular de los documentos de gestión, por el tiempo de trabajo en la institución y la familiaridad de los mismo pero el personal contratado tiene un conocimiento limitado debido al poco tiempo de trabajo en la organización y al no recibir un proceso de inducción en la entidad.
- Sobre las competitividades del recurso humano para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos, el personal sostiene que cuentan con habilidades como la coordinación, trabajo bien hecho, dinamismo, sociabilidad, aprendizaje rápido, compromiso y responsabilidad, sociabilidad y empatía. No obstante, existen elementos que influyen en el desarrollo de sus habilidades a competencias como por ejemplo la formación profesional del personal, la modalidad de contrato y el tiempo de servicio en la institución. Es así que el personal de DICERTUR – Cajamarca cuenta con habilidades para llevar a cabo su trabajo; empero se pueden diferenciar dos grupos en cuanto a sus competencias. El personal nombrado influenciado por la estabilidad que posee y la rutina por los años de trabajo se limita a ser competente en sus funciones, teniendo problemas para aprender, y carecer de iniciativa para resolver soluciones problemáticas; y en cuanto al personal contratado muestra más interés en el desarrollo de competencias y aportar con el conocimiento que trae desde su formación profesional y experiencia de trabajo.

- Sobre el nivel de satisfacción del trabajo que realiza el personal, un 75% de las organizaciones relacionadas al sector turismo de Cajamarca opina que está regularmente satisfecho con el trabajo de DIRCETUR y otro 25% afirma que está satisfecho. Sin embargo, los representantes de las organizaciones hacen mención también a causas endógenas que afectan la capacidad de un buen desempeño laboral, como el presupuesto de la institución, factores políticos y administrativos de la institución.
- En cuanto a la participación de las organizaciones relacionadas al sector turismo en la formulación e implementación de políticas públicas se concluye que existen dos espacios de coordinación público – privado para la elaboración conjunta de políticas públicas: El Comité de Gestión del destino Cajamarca y la Red de Protección al Turista de Cajamarca; empero en los dos espacios coexisten restrictivos en la aplicación de las mismas debido a que los actores claves tienen una visión limitada de su rol en el desarrollo del turismo en Cajamarca, así también sus representantes persisten en mantener posición crítica no constructiva hacia la Dirección Regional.
- Sobre la delimitada implementación de políticas regulatorias a sus administrados se ha identificado que su evasión se centra principalmente al momento de iniciar procesos sancionadores a sus administrados, afectando la confianza en la gobernabilidad de la Dirección Regional, debido a que no se siente el principio de autoridad para poner orden dentro del caos.

Fátima Viera-Encalada; realizo la tesis: “Propuesta de Diseño Organizacional para la MYPE Consorcio JJA Servicios Generales S.C.R.L”., enero 2019; proponiendo las conclusiones siguientes:

- a) Liderada por un emprendedor que no ha tenido amaestramientos adecuadas en temas de administración y que lleva la empresa en base a su experiencia, llevando al descuido de la atractividad y unidad de la organización. La empresa va en crecimiento y la administradora actual considera significativo abordar estos aspectos para mejorar la efectividad organizacional.

- b) Los elementos del entorno en los que interactúa la empresa tiene escasa variabilidad, por lo tanto, se encuentra en un ambiente con incertidumbre baja. Se debe aprovechar la oportunidad de incremento, que se viene experimentando en el rubro de servicio de alimentación, para así ampliar la carpeta de clientes.
- c) Aplicando encuestas al personal evidencian la necesidad de aplicar políticas motivacionales y medidas para mejorar el clima laboral. Por ello, se ha planteado una política que contenga: bonos, actividades de integración, oportunidad de línea de carrera, así como reuniones mensuales para conocer las necesidades de los trabajadores.
- d) Se presentaba también duplicidad de funciones, inexistencia de coordinación planificada, insatisfacción laboral, personal no preparado, ausencia de mecanismo de dirección, por la falta de un organigrama y un sistema informal que consienta una organización adecuada. Lo mencionado ha ocasionado un incorrecto desarrollo de los trabajadores. Hay que tener en cuenta que relaciones informales son importantes ya que lleva a las personas a realizar esfuerzos extraordinarios y lograr una mejor coordinación por la confianza y apoyo mutuo entre los partícipes, interacciones que son imprescindibles para lograr los objetivos de la organización, pero también se necesita que los involucrados conozcan sus roles y funciones, así como el nivel de jerarquía, para lograr una coordinación planificada que se plasmará dentro del sistema formal.
- e) Además, propone la estructura funcional para ordenar la empresa apropiadamente y, con eso comenzar a plantear metas operativas que admitan lograr su estrategia de diferenciación. La propuesta variará a medida que cambié la estrategia de la empresa y según los cambios que puedan existir en el ambiente de la organización.
- f) La ejecución de un MOF y un Reglamento Interno ayudarán a una organización apropiada para la empresa, permitiendo lograr un lineamiento en el comportamiento y desempeño de cada trabajador, según su cargo, lo que repercutirá en la efectividad organizacional de la misma.

- g) La empresa no poseía efectividad organizacional, porque el proceso de servicio no estaba alineado con la estrategia y no se desarrollaban metas operativas en cada área, por la inexistencia de una estrategia y misión establecida claramente. Por eso, se ha sugerido plantear metas en cada área y evaluarlas bajo determinados indicadores.
- h) Tanto la Gerencia y Administración deben desarrollar destrezas directivas para guiar a las diferentes áreas y cumplir con la misión de la organización, involucrando a los trabajadores y la satisfacción de todas las parquedades de las personas como; **materiales, psicosociales y afectivas**. Esto se logra por medio de las capacitaciones propuestas.
- i) Si bien una estructura informal permite a una organización alcanzar una confianza, compromiso y apoyo que no se obtienen sencillamente en el plano formal, no es suficiente para cumplir con la misión de la empresa. Como en el caso de la empresa en mención, por no poner énfasis en su organización formal y contar con las personas correctas en los puestos oportunos no podían desarrollar eficientemente sus funciones. Además, no contaban con líneas de comunicación integradas en la estructura, que le permitieran una coordinación interna con las áreas y la gerencia. Viéndose reflejado en errores en el proceso del servicio.

Ante esta situación, se propone que la gerencia canalice la energía de la organización informal y ayude al desarrollo del grupo que la conforma, a través de las herramientas organizacionales planteadas.

Gladys Virginia Cerna Quispe; desarrolla la tesis:” **Gestión Institucional y su incidencia en el clima organizacional de una institución pública peruana, año 2019**. La cual se concluyó, que el cumplimiento normativo incide de manera severa, en la gestión institucional y clima organizacional, debido a que hay diferencia porcentual significativa (19%) entre los que saben mucho y los que no saben nada. Ello explica que el modelo de gestión asumido por la institución pública tenga particularidades de una administración centrada en lo funcional, ya que la mayor parte del personal da prioridad a la normativo desestimando los servicios que necesitan los centros y programas educativos. Ese tipo de prioridad normativa limita su autonomía para tomar decisiones en

aspectos económicos, manejo de recursos humanos y otros. En cuanto al clima organizacional, también queda afectada, puesto que al dar prioridad a lo normativo y funcional se evidenció malas relaciones humanas, deficiente comunicación y afectación emocional del recurso humano.

Blanca Esther Mayorga Artica; ejecutó la Tesis: “Los Documentos de Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio Académico – Administrativo en los Usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle” en el 2012; Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Al verificar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la calidad del servicio académico – administrativo, se manifiesta que existe relación significativa en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo.
2. Al efectuar la analogía entre los documentos de gestión institucional con los elementos tangibles de la calidad del servicio académico – administrativo, se manifiesta que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal administrativo y directivo.
3. Al realizar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la confiabilidad de la calidad del servicio, se expone que existe una correlación significativa pero, esta relación no es significativa en el personal directivo, administrativo ni en los estudiantes de Pregrado.
4. Al desarrollar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio académico – administrativo, se señala que existe una correlación significativa, sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo.
5. Al perpetrar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la seguridad de la calidad del servicio académico – administrativo, se demuestra una correlación significativa, pero ésta relación no es significativa en el personal directivo.

6. Al efectuar la correlación entre las documentaciones de gestión institucional con la empatía de la calidad del servicio académico – administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Inconveniente, esta relación no es significativa en el personal directivo.

3.2. Base Teórica

Ley N° 27658, **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, Ley que declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. (Numeral 1.1. del artículo 1° de la Ley N° 27658).

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; Decreto Supremo que Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo como Anexo, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

Directiva N° 004-2017-SERVIR/DGSRH; Normas para la Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos – MPP

3.3. Marco Conceptual

Calidad del Servicio.- La calidad del servicio “es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16).

Proceso Administrativo.- Es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.

Reforma del Estado.- Es la llamada reingeniería organizacional del aparato estatal, con la participación y compromiso de todos sus miembros; proceso que pasa por: redefinición de objetivos, servicio orientado al ciudadano, mejorar la capacidad resolutive, utilización de herramientas tecnológicas, descentralización, simplificación administrativa, desarrollo del gobierno electrónico; servicio integral, transparente y eficiente, a través de la capacitación.

Modernización del Estado, es el proceso de mejora continua, con el fin de que las gestiones del estado puedan responder a las perspectivas de los habitantes. Haciendo que el progreso de los servicios que presta el estado a los ciudadanos, sean transparentes y eficientes; a través de evaluación y monitoreo constante.

Documentos de Gestión Pública.- Son las herramientas en las cuales se consignan la distribución de funciones del personal del estado, las responsabilidades asignadas a cada área, los procedimientos para la gestión de trámites, la legislación aplicable, etc. entre los cuales, se tiene: Reglamento de Organización y Funciones; Organigrama; Manual de Organización y Funciones; Manual de clasificación de cargos; Cuadro para Asignación de Personal; Manual de perfiles de puesto; Puestos y perfiles de personal altamente calificado; Presupuesto analítico de personal; Dotación de servidores civiles; Manual de Procedimientos; Mapa de procesos; Manual de operaciones; Texto único de procedimientos administrativos (TUPA); Reglamento Interno de Trabajo (RIT); Manual de políticas de gestión de tecnologías de la información; Manual de identidad gráfica; Manual para la elaboración de Comunicaciones Escritas; Programación Multianual de inversiones; y Actas e informes de transferencia gestión y rendición de cuentas.

Reglamento de Organización y Funciones – ROF.- Es el instrumento en el que se detalla la organización estructural de la Entidad para el logro de su misión, visión y objetivos. En él se describen las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de cada unidad orgánica, estableciendo sus relaciones y responsabilidades.

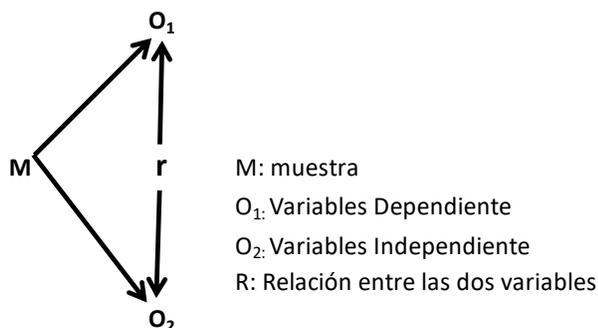
IV.METODOLOGÍA

4.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo: cuantitativa, (forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor) (<https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-investigacion-cuantitativa/>), habiéndose diseñado y aplicado una encuesta, se procedió al procesamiento de los datos para establecer los resultados, con los cuales se plantean las conclusiones y/o sugerencias.

4.2. Diseño de Investigación

El tipo de la investigación es descriptiva, (según Tamayo y Tamayo 2006, porque, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa funciona en el presente; esta investigación trabaja sobre hechos, mostrando una interpretación correcta) ya que implica en la recopilar y presentar sistemáticamente los datos, para mostrar una idea clara de una determinada situación, para lo cual se utiliza la aplicación de encuestas a la población objetivo.



4.3. Población y Muestra

Población. La población es la totalidad de servidores de las Unidades de Personal y Logística del Hospital del Ministerio de Salud en Chincha; de los regímenes laborales de los decretos legislativos N° 276 (personal nombrado), y 1057 (personal por contrato administrativo de servicios); considerando a directivos y servidores civiles.

Unidad Orgánica	Masculino	Femenino	TOTAL
PERSONAL	4	15	19
LOGÍSTICA	4	7	11
TOTAL	8	22	30

Unidad Orgánica	Nombrado	Contratado	TOTAL
PERSONAL	13	6	19
LOGÍSTICA	5	6	11
TOTAL	18	12	30

Muestra. La muestra de estudio, es la misma de la población treinta (30) trabajadores.

Muestreo. No es probabilístico, sino intencional.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

- Ha: La actualización de documentos de gestión; optimizará el servicio a los trabajadores y público en general del Hospital San José - Chincha

4.4.2. Hipótesis específica

- H1: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, optimizará la calidad de Atención a los ciudadanos y trabajadores del Hospital del Ministerio de Salud en Chincha.

- H2: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, mejorara los procesos administrativos del Hospital en mención.

4.5. Identificación Variables

Variables de Estudio

Optimización del Servicio a los ciudadanos y trabajadores del Hospital de Chincha.

Variable Dependiente

Optimizar el Servicio a los trabajadores y ciudadanos del hospital de Chincha.

Variable Independiente

Mejorar los procedimientos administrativos en el Hospital San José de Chincha.

4.6. Operacionalización de Variables.

Tema:

ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General	Variable de estudio	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental. Área de Estudio: Unidades de Personal y Logística del Hospital de Chincha. Técnica: Encuesta.
PG: Documentos de Gestión No Actualizados en el Hospital San José de Chincha	OG: Demostrar la importancia de mantener actualizados los documentos de gestión de las áreas administrativas del Hospital de Chincha.	HG: La actualización de los documentos de gestión, optimizará el servicio a los usuarios tanto internos como externos del Hospital de Chincha	Optimización del Servicio a los trabajadores y público en general del Hospital de Chincha.	
Específicos	Específicos	Específicos	Variable Dependiente:	
PE1: ¿Cómo influye la actualización de los documentos de gestión en la calidad del servicio a los trabajadores y público en general del Hospital de Chincha?	OE1: Optimizar la calidad de la atención a los usuarios internos y externos de las áreas administrativas del Hospital de Chincha.	HE1: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, optimizará la calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital de Chincha	Optimizar el servicio a los trabajadores y público en general del Hospital de Chincha.	

<p>PE2: ¿Cómo se optimiza la atención a los usuarios internos y externos del Hospital de Chincha, con la actualización de los documentos de gestión?</p>	<p>OE2: Contar con un instrumento de gestión, que permita mejorar los procesos administrativos en el Hospital de Chincha; ubicando a los trabajadores de acuerdo a su perfil y competencias profesionales.</p>	<p>HE2: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, mejorara los procesos administrativos en el Hospital de Chincha</p>	<p>Variable Independiente: Mejora de los procesos administrativo en el Hospital San José de Chincha.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	---	---	---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Dependiente: Implicancia de la actualización de los documentos de gestión en la calidad de atención a los usuarios tanto internos como externos del Hospital de Chincha.</p>	<p>Calidad del servicio “es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido”</p>	<p>La Variable Optimización del Servicio se Evaluará a través de las Dimensiones: Organización y Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN • GESTIÓN 	<p>Documento de Gestión</p> <p>Mejora de la Calidad del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentual • Cuestionario
<p>Variable Independiente: Implicancia de la actualización de los documentos de gestión en la mejora de los procesos administrativo en el Hospital de Chincha.</p>	<p>Proceso Administrativo: Conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.</p>	<p>La Variable Mejora de los Procesos Administrativos, se evaluará a través de las Dimensiones: Planeamiento y Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PLANEAMIENTO • CONTROL 	<p>Ubicación del Personal según perfil</p> <p>Desarrollo de Competencias</p> <p>Control de Cumplimiento de Tareas</p>	

4.7. Recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección

Para la recolección de datos se recurrió a la encuesta; procediéndose a la elaboración de un cuestionario de **22** preguntas, relacionadas a las variables tanto dependiente como independiente.

Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se recurrió a la técnica estadística, procediendo a utilizar el programa Excel y el software SPSS, por ser potentes hojas de cálculo, que sirve para la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, a través de los cuales se pudo interpretar la información obtenida de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de las Unidades de Personal y Logística del Hospital del Ministerio de Salud en Chincha, durante la cuarta semana de julio del año 2021.

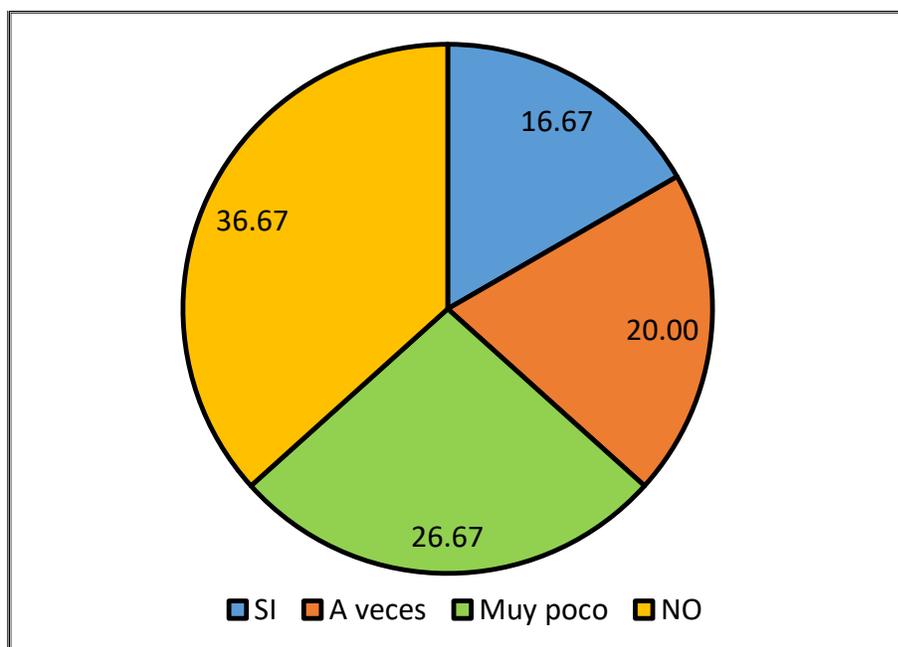
V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados - Descriptivos

TABLA N° 01: Explican a los trabajadores en cuál de los documentos de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José de Chíncha.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	5	16.67
A veces	6	20.00
Muy poco	8	26.67
NO	11	36.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 01: Explican a los trabajadores en cuál de los documentos de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José de Chíncha.



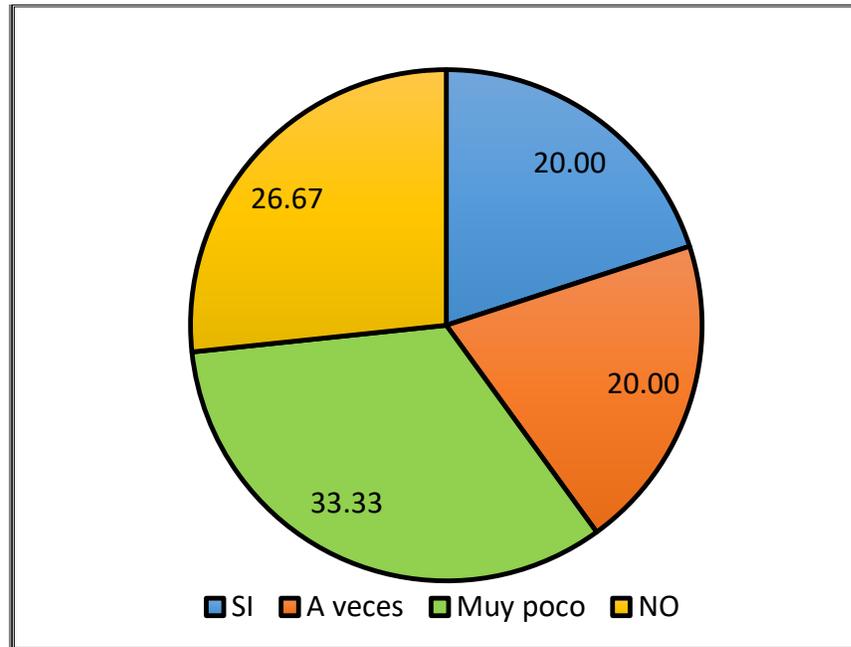
INTERPRETACIÓN:

La apreciación de los trabajadores encuestados, en su mayoría 36.67% es que **NO explican** en que, documento de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José; mientras que los que opinan que **SI se explican** son la minoría con 16.67%.

TABLA N° 02: Explican a los trabajadores en qué documento de gestión, se determinan los perfiles y las funciones de cada cargo de la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	6	20.00
A veces	6	20.00
Muy poco	10	33.33
NO	8	26.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 02: Explican a los trabajadores en qué documento de gestión, se determinan los perfiles y las funciones de cada cargo de la institución.



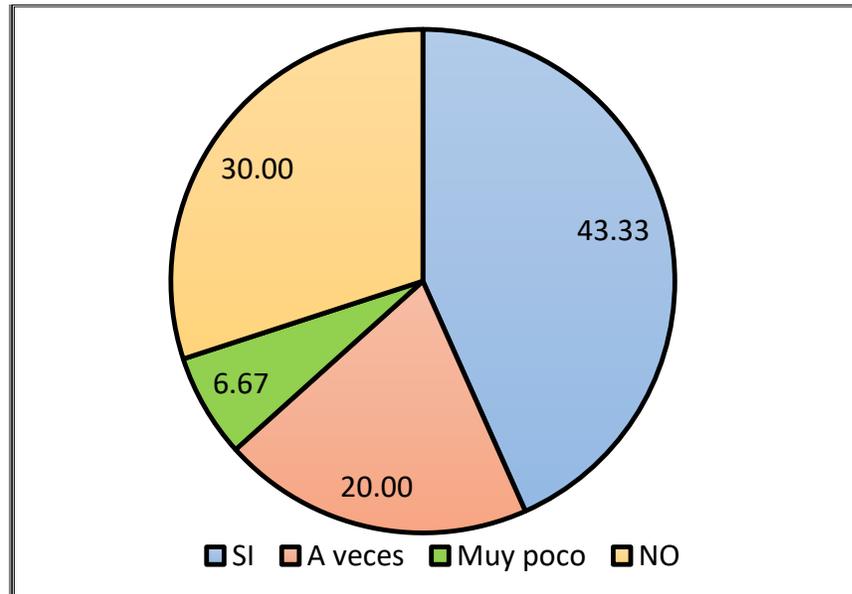
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría opina que **MUY POCO**, se explica sobre los perfiles y las funciones de cada cargo en la institución con un 33.33%; y la minoría opina que **SI** con un 20.00%.

TABLA N° 03: Reconoce Usted, los niveles de funcionarios que hay en la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	13	43.33
A veces	6	20.00
Muy poco	2	6.67
NO	9	30.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 03: Reconoce Usted, los niveles de funcionarios que hay en la institución.



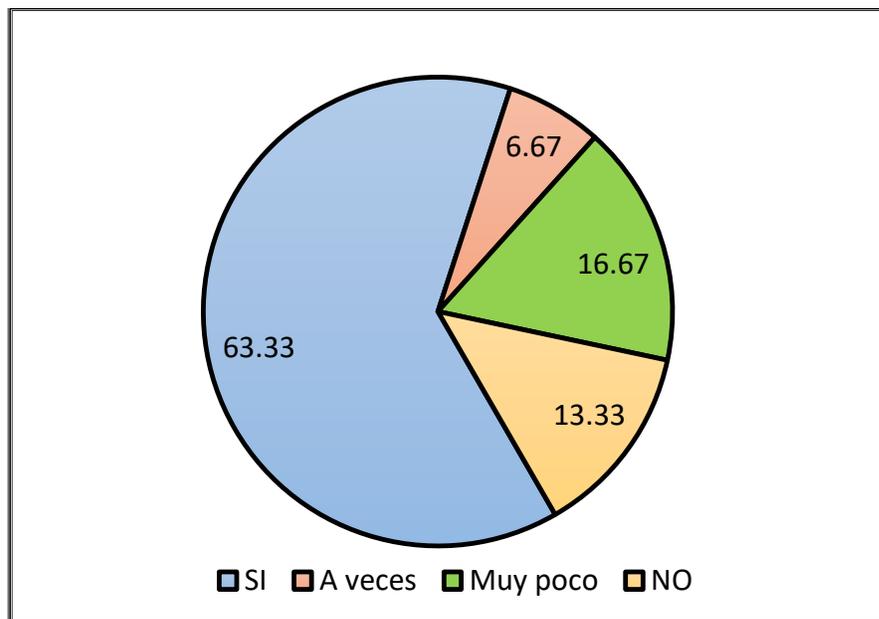
INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados manifiesta que **SI**, conocen los niveles de funcionarios que hay en la institución con un 43.33%, seguido de los que opinan que **NO** conocen los niveles de funcionarios, que hay en la institución.

TABLA N° 04: Conoce Usted, que Unidad orgánica del Hospital San José, es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	19	63.33
A veces	2	6.67
Muy poco	5	16.67
NO	4	13.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 04: Conoce Usted, que Unidad orgánica del Hospital San José, es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución.



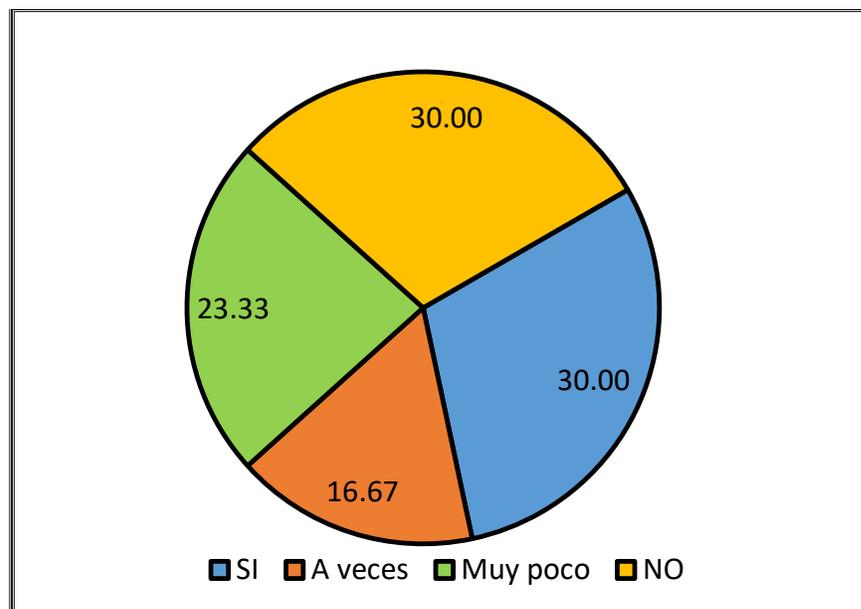
INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores encuestados en su mayoría **SI** con un 63.33%, tiene conocimiento de que Unidad Orgánica es la responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución, en tanto que la minoría sólo un 6.67% opina que **A VECES**.

TABLA N° 05: Explican a los trabajadores, con qué tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	9	30.00
A veces	5	16.67
Muy poco	7	23.33
NO	9	30.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 05: Explican a los trabajadores, con qué tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital.



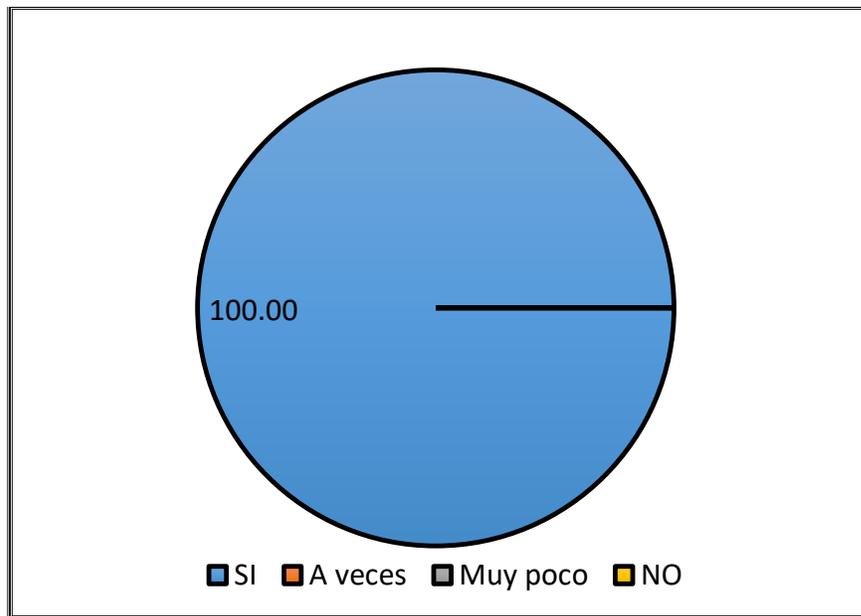
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores, se ha obtenido que en igual porcentaje la opinión de que **SI** y que **NO** se explica a los trabajadores con que, tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital, con el 30.00%, con menor porcentaje figura la opción **A VECES**, con el 16.67.

TABLA N° 06: Es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	30	100.00
A veces	0	0.00
Muy poco	0	0.00
NO	0	0.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 06: Es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas.



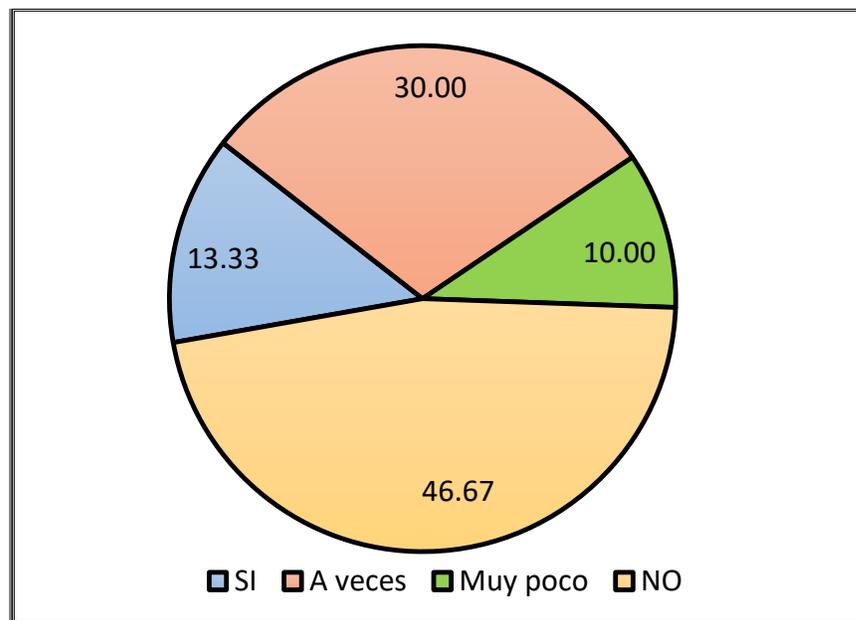
INTERPRETACIÓN:

En relación a la importancia de la Modernización del Estado, en las entidades públicas, los encuestados en su totalidad 100.00%, opinaron que **SI**, es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas.

TABLA N° 07: Asignan las funciones a cada trabajador de manera formal.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	4	13.33
A veces	9	30.00
Muy poco	3	10.00
NO	14	46.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 07: Asignan las funciones a cada trabajador de manera formal.



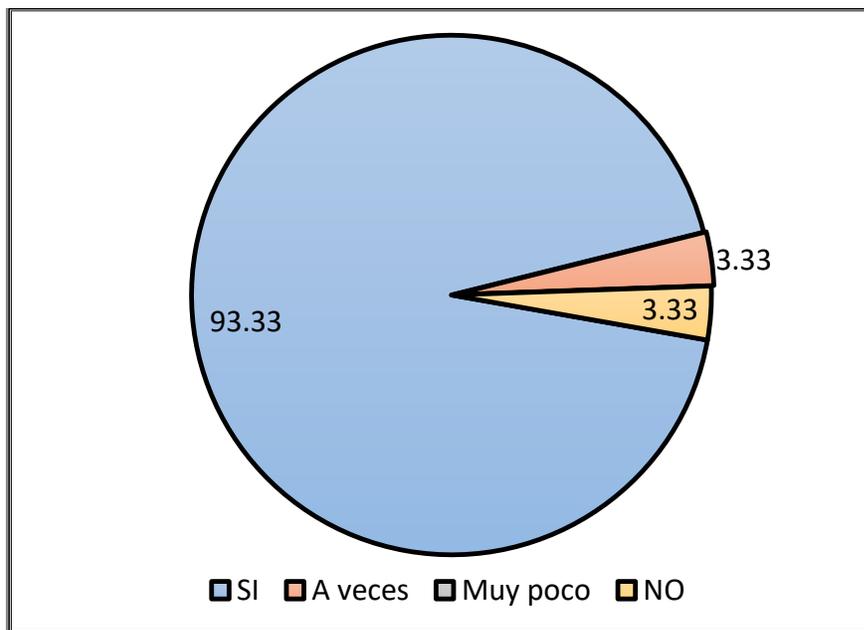
INTERPRETACIÓN:

La opinión de los encuestados mayoritariamente es que **NO** se asignan las funciones de manera formal a los trabajadores con el 46.47%; siendo la minoría de encuestados los que opinan que, **MUY POCO** con el 10.00% la asignación de funciones de manera formal.

TABLA N° 08: Es importante que los documentos de gestión de la Institución, y particularmente en la Unidad que se desempeña, estén actualizados.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	28	93.33
A veces	1	3.33
Muy poco	0	0.00
NO	1	3.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 08: Es importante que los documentos de gestión de la Institución, y particularmente en la Unidad que se desempeña, estén actualizados.



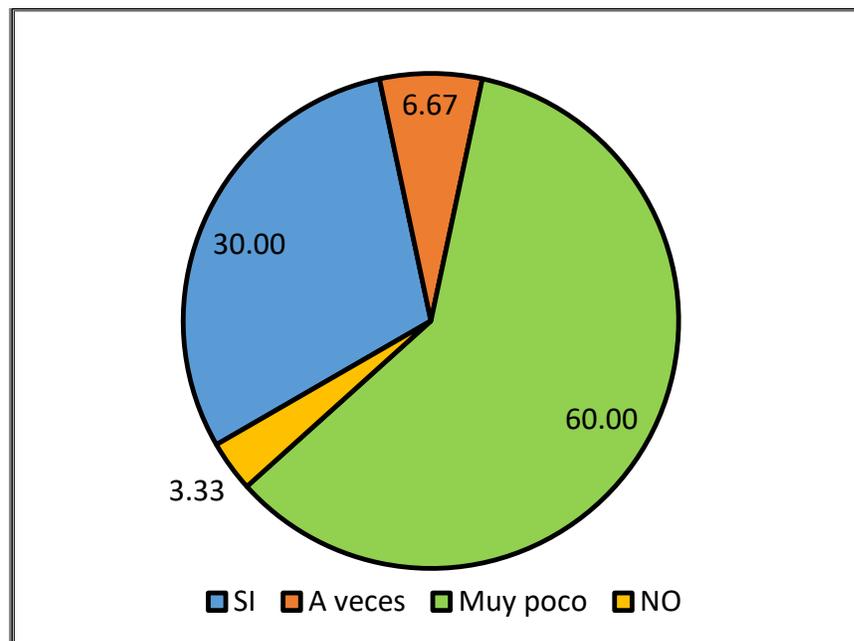
INTERPRETACIÓN:

A la pregunta, sobre la importancia de la actualización de los documentos de gestión, en su mayoría las personas encuestadas, han opinado que **SI** en un 93.33%; encontrándose igual porcentaje de encuestados que opinaron que **A VECES** o **NO** el 3.33%.

TABLA N° 09: Conoce Usted, cuales son los documentos de gestión institucional, del Hospital San José de Chincha.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	9	30.00
A veces	2	6.67
Muy poco	18	60.00
NO	1	3.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 09: Conoce Usted, cuales son los documentos de gestión institucional, del Hospital San José de Chincha.



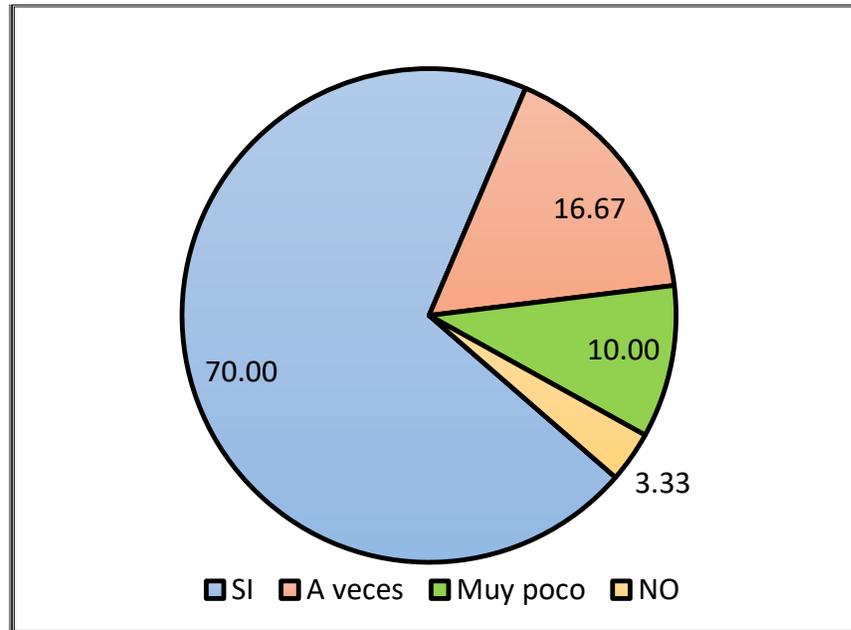
INTERPRETACIÓN:

En relación a cuáles son los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha, la respuesta mayoritariamente ha sido **MUY POCO** con el 60.00%, mientras que quienes manifiestan que **SI**, son el 30.00%, y los que contestan que, **NO** son sólo el 3.33% de los encuestados.

TABLA N° 10: La actualización de los documentos de gestión, influyen en la atención a los usuarios internos y externos de la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	21	70.00
A veces	5	16.67
Muy poco	3	10.00
NO	1	3.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 10: La actualización de los documentos de gestión, influyen en la atención a los usuarios internos y externos de la institución.



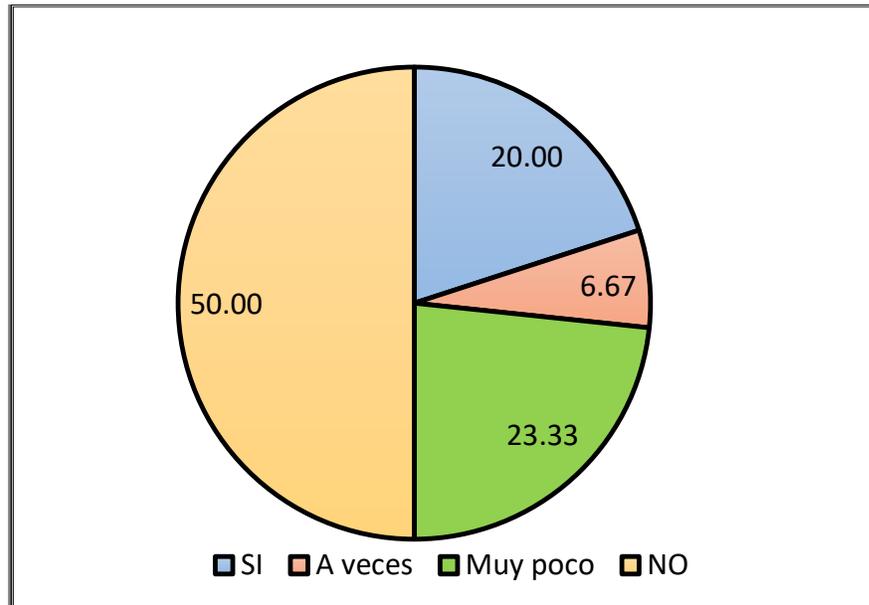
INTERPRETACIÓN:

Los encuestados han respondido mayoritariamente, que **SI** el 70.00% la actualización de los documentos de gestión influye en la atención a los usuarios internos y externos de la institución, en tanto que, en minoría con el 3.33% opinaron que **NO**.

TABLA N° 11: Conoce Usted, cuál es la entidad que dicta los lineamientos sobre documentos de gestión Institucional.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	6	20.00
A veces	2	6.67
Muy poco	7	23.33
NO	15	50.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 11 Conoce Usted, cuál es la entidad que dicta los lineamientos sobre documentos de gestión Institucional.



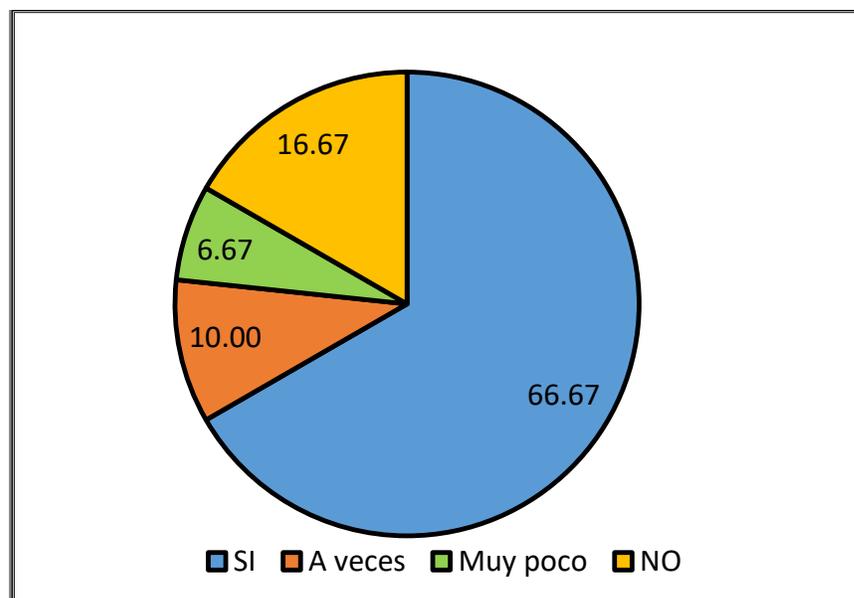
INTERPRETACIÓN:

En relación al conocimiento de qué entidad dicta los lineamientos sobre documentos de gestión institucional, la mayoría de trabajadores 50.00% contestó que **NO**, siendo en este caso la minoría 6.67% quienes contestaron **A VECES**.

TABLA N° 12: La actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	20	66.67
A veces	3	10.00
Muy poco	2	6.67
NO	5	16.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 12: La actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha.



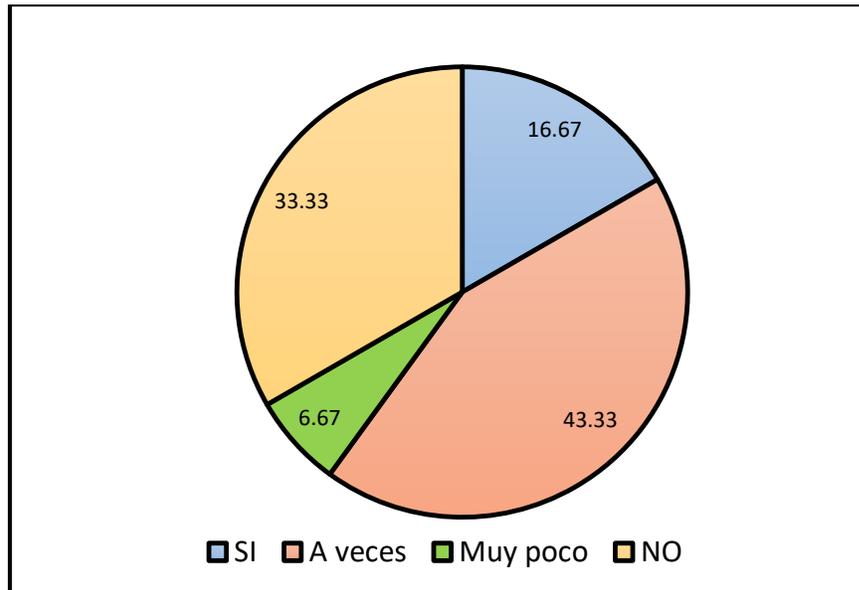
INTERPRETACIÓN:

A la pregunta, si la actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha, la mayoría 66.67%, respondió que **SI**, mientras quienes opinan que **MUY POCO**, fueron el 6.67% siendo la minoría.

TABLA N° 13: Se socializan los cambios que por norma legal influyen en el servicio a los usuarios internos y externos de la entidad.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	5	16.67
A veces	13	43.33
Muy poco	2	6.67
NO	10	33.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 13: Se socializan los cambios que por norma legal influyen en el servicio a los usuarios internos y externos de la entidad.



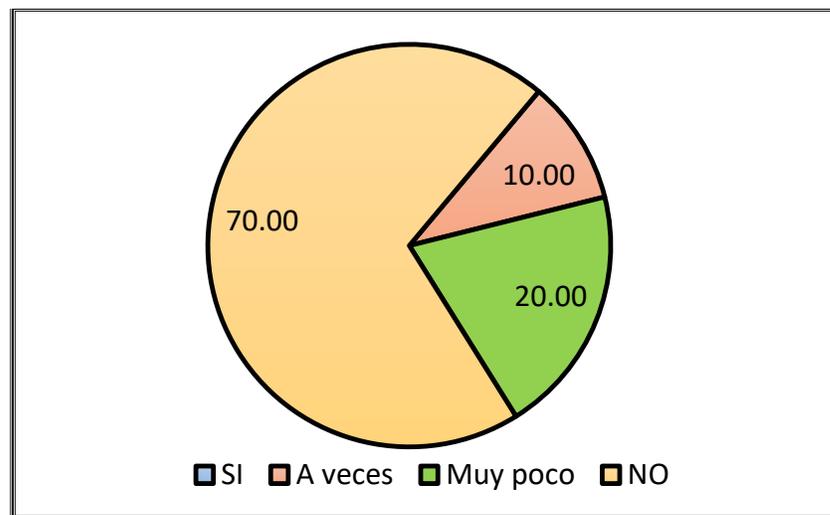
INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestado 43.33%, respondió **A VECES** sobre la socialización de los cambios que por norma influyen en la atención a los trabajadores y público en general; mientras que el menor porcentaje 6.67% respondió **MUY POCO**.

TABLA N° 14: Se capacita al personal sobre documentos de gestión.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	0	0.00
A veces	3	10.00
Muy poco	6	20.00
NO	21	70.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 14: Se capacita al personal sobre documentos de gestión.



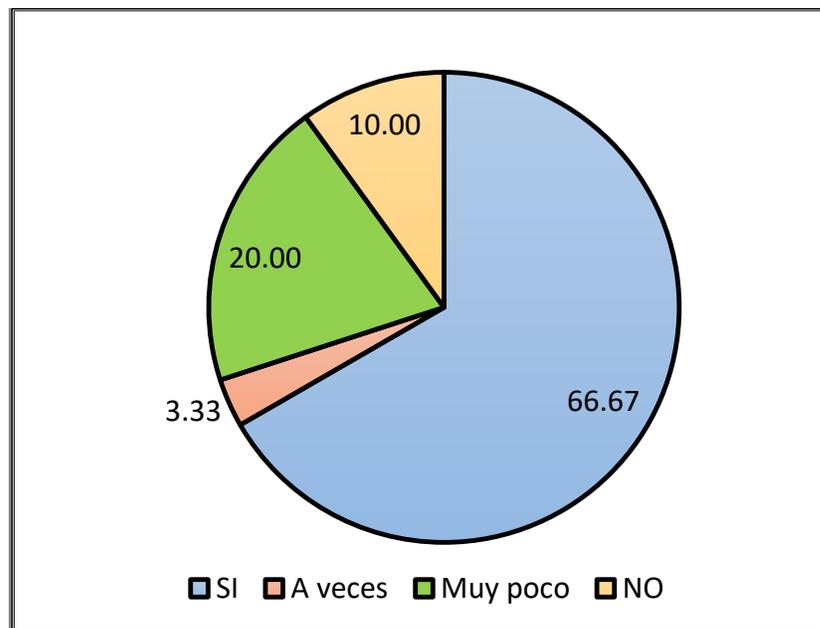
INTERPRETACIÓN:

Sobre la capacitación sobre documentos de gestión, el mayor porcentaje 70.00% de los encuestados manifiesta que **NO** se capacita al personal, con 0.00% que opinan que, **SI** se capacita al personal, en este aspecto.

TABLA N° 15: El tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	20	66.67
A veces	1	3.33
Muy poco	6	20.00
NO	3	10.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 15: El tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas.



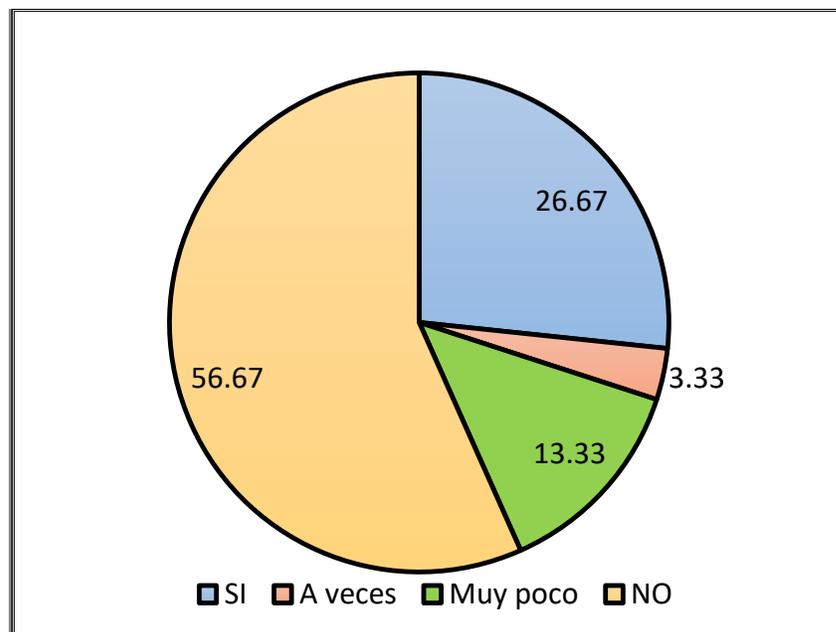
INTERPRETACIÓN:

El mayor porcentaje de encuestado 66.67% manifiesta que el tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica **SI** influye en el desempeño de las funciones asignadas, siendo la minoría 3.33% los que opinan **A VECES**.

TABLA N° 16: La cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es el adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	8	26.67
A veces	1	3.33
Muy poco	4	13.33
NO	17	56.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 16: La cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es el adecuado para satisfacer las demandas de los trabajadores y público que acude al establecimiento de salud.



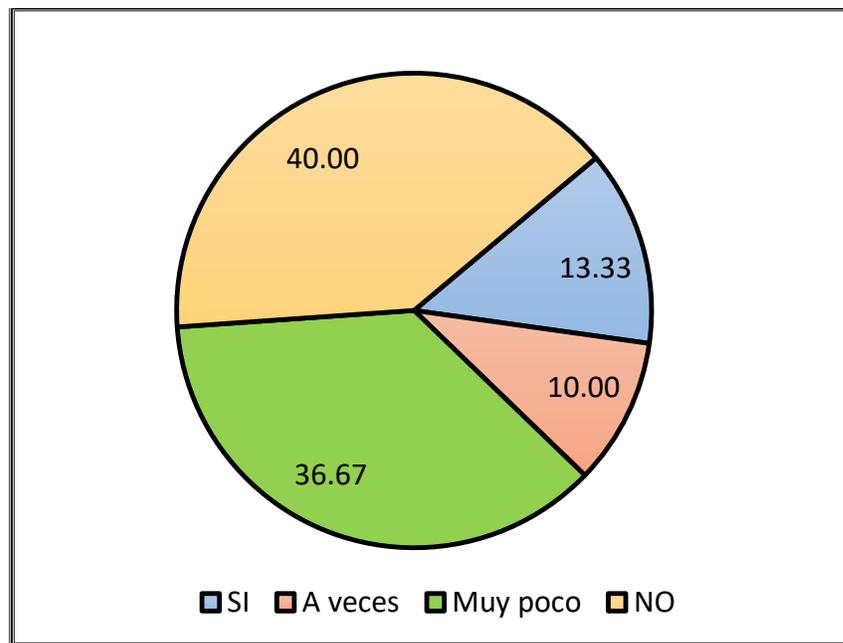
INTERPRETACIÓN:

En relación a si la cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es adecuado para satisfacer las necesidades de los trabajadores y usuarios externos de la institución, la mayoría 56.67% de encuestados manifiestan que **NO**, y la minoría 3.33% opinan que **A VECES**.

TABLA N° 17: Se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	4	13.33
A veces	3	10.00
Muy poco	11	36.67
NO	12	40.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 17: Se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores.



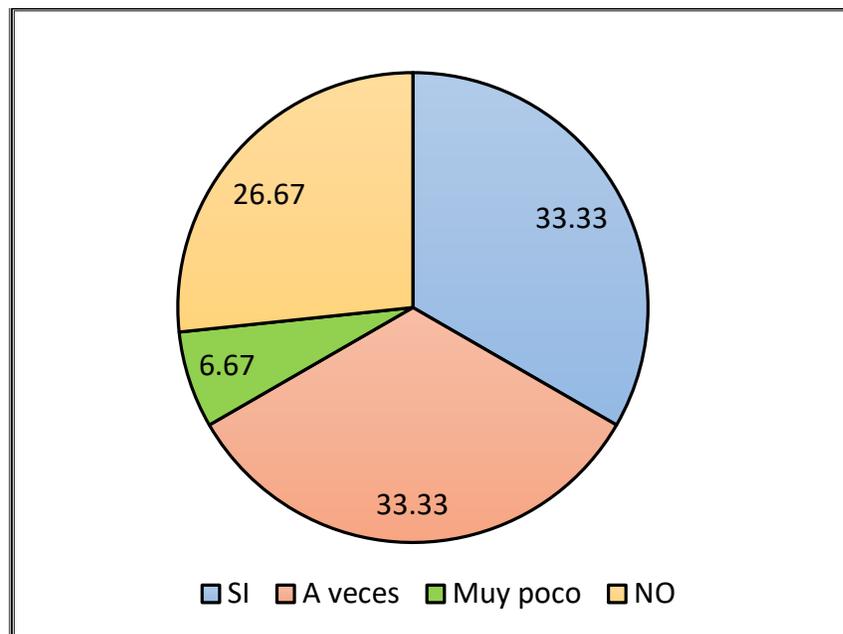
INTERPRETACIÓN:

Sobre la aplicación de un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado, la mayoría 40.00% opina que **NO**, mientras que el menor porcentaje de encuestados manifiesta que **A VECES** con un 10.00%.

TABLA N° 18: Los procesos Administrativos en su Área de Trabajo, cumplen con la Normatividad Vigente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	10	33.33
A veces	10	33.33
Muy poco	2	6.67
NO	8	26.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 18: Los procesos Administrativos en su Área de Trabajo, cumplen con la Normatividad Vigente.



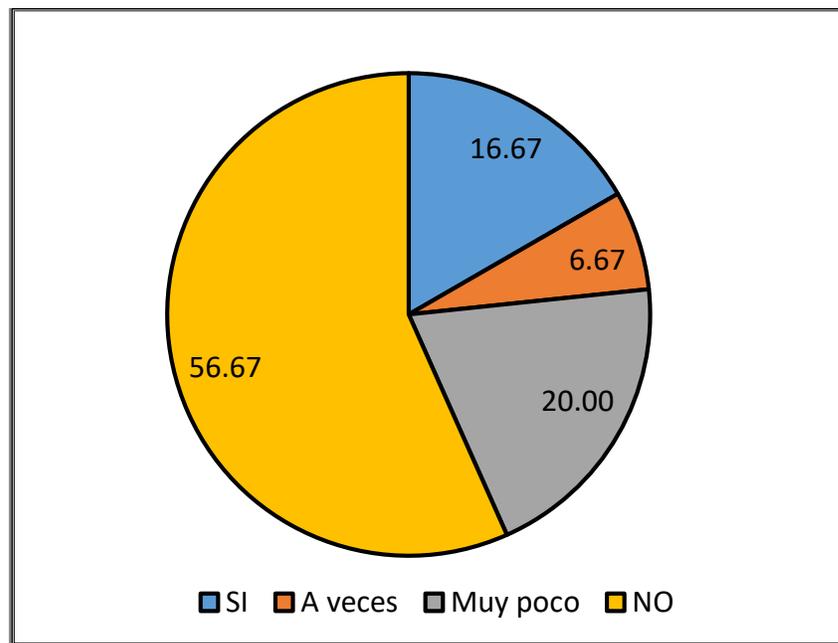
INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados manifiestan en igual proporción 33.33% que los procesos administrativos de su Área de Trabajo **SI** y **A VECES**, cumplen con la normatividad vigente, y la minoría 6.67% opinan que **MUY POCO**, cumplen con la normatividad.

TABLA N° 19: Sabe Usted, cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	5	16.67
A veces	2	6.67
Muy poco	6	20.00
NO	17	56.67
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 19: Sabe Usted, cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha.



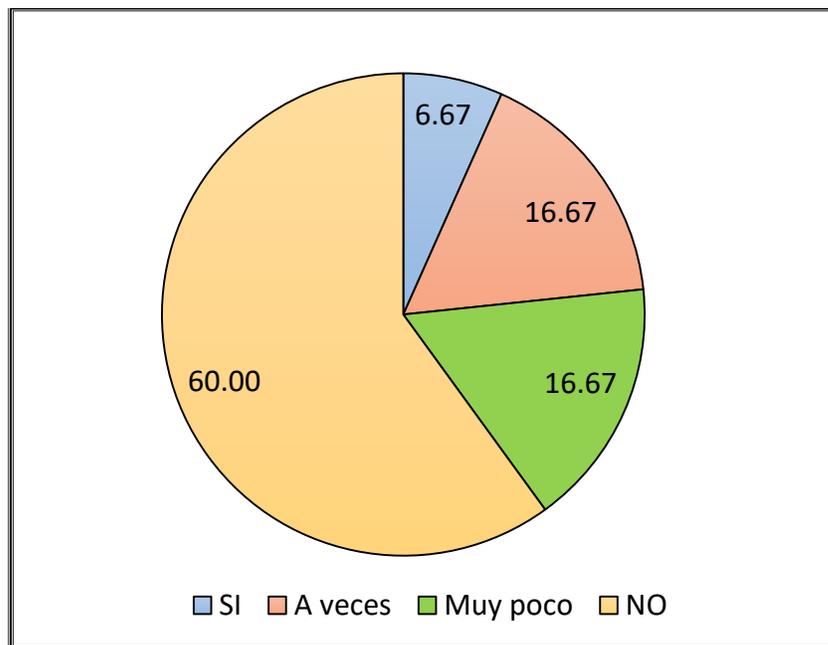
INTERPRETACIÓN:

En relación a si sabe cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión el Hospital San José de Chincha, la mayoría 56.67% de trabajadores manifiestan que **NO** saben; siendo el menor porcentaje 6.67%, los que opinan que **A VECES**.

TABLA N° 20: Piensa Usted, que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	2	6.67
A veces	5	16.67
Muy poco	5	16.67
NO	18	60.00
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 20: Piensa Usted, que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa.



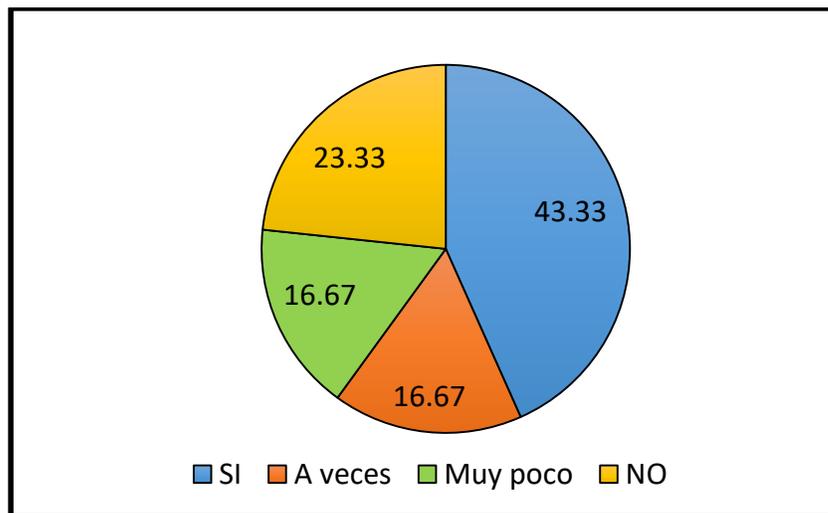
INTERPRETACIÓN:

Respecto a la asignación de funciones en relación al perfil y formación profesional de los trabajadores, la mayoría 60.00% de encuestados manifiestan que las funciones **NO** están de acuerdo a su perfil, ni formación profesional; siendo el menor porcentaje 6.67%, los que opinan que **SI**.

TABLA N° 21: Está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	13	43.33
A veces	5	16.67
Muy poco	5	16.67
NO	7	23.33
TOTAL	30	100.00

GRÁFICO N° 21: Está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución.



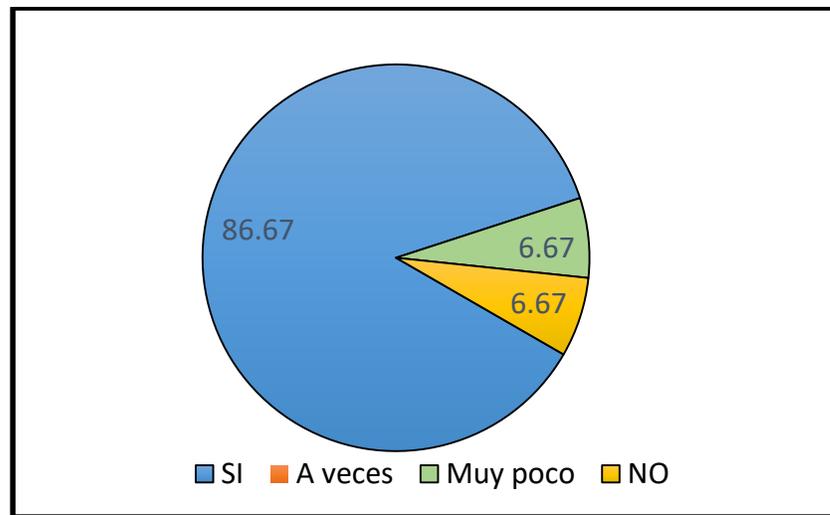
INTERPRETACIÓN:

Respecto a la pregunta sobre si está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución, la mayoría de trabajadores 43.33%, respondió que **SI**, mientras que de manera similar el 16.67% de los encuestados manifiesta que **MUY POCO** o **A VECES**.

TABLA N° 22: Cree Usted que, la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios externos y a los trabajadores del hospital.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	26	86.67
A veces	0	0.00
Muy poco	2	6.67
NO	2	6.67
TOTAL	30	100.00

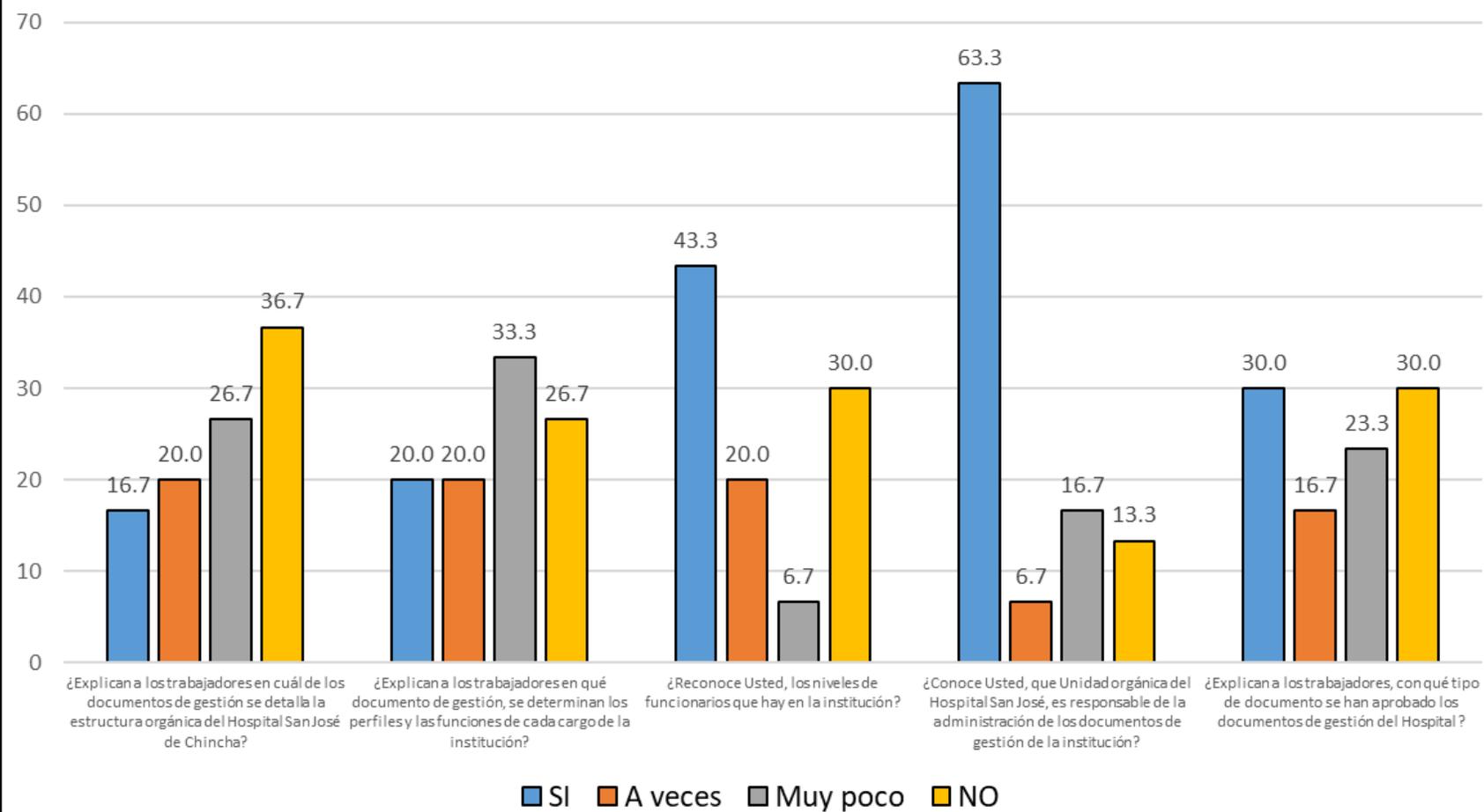
GRÁFICO N° 22: Cree Usted que, la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios externos y trabajadores del hospital.



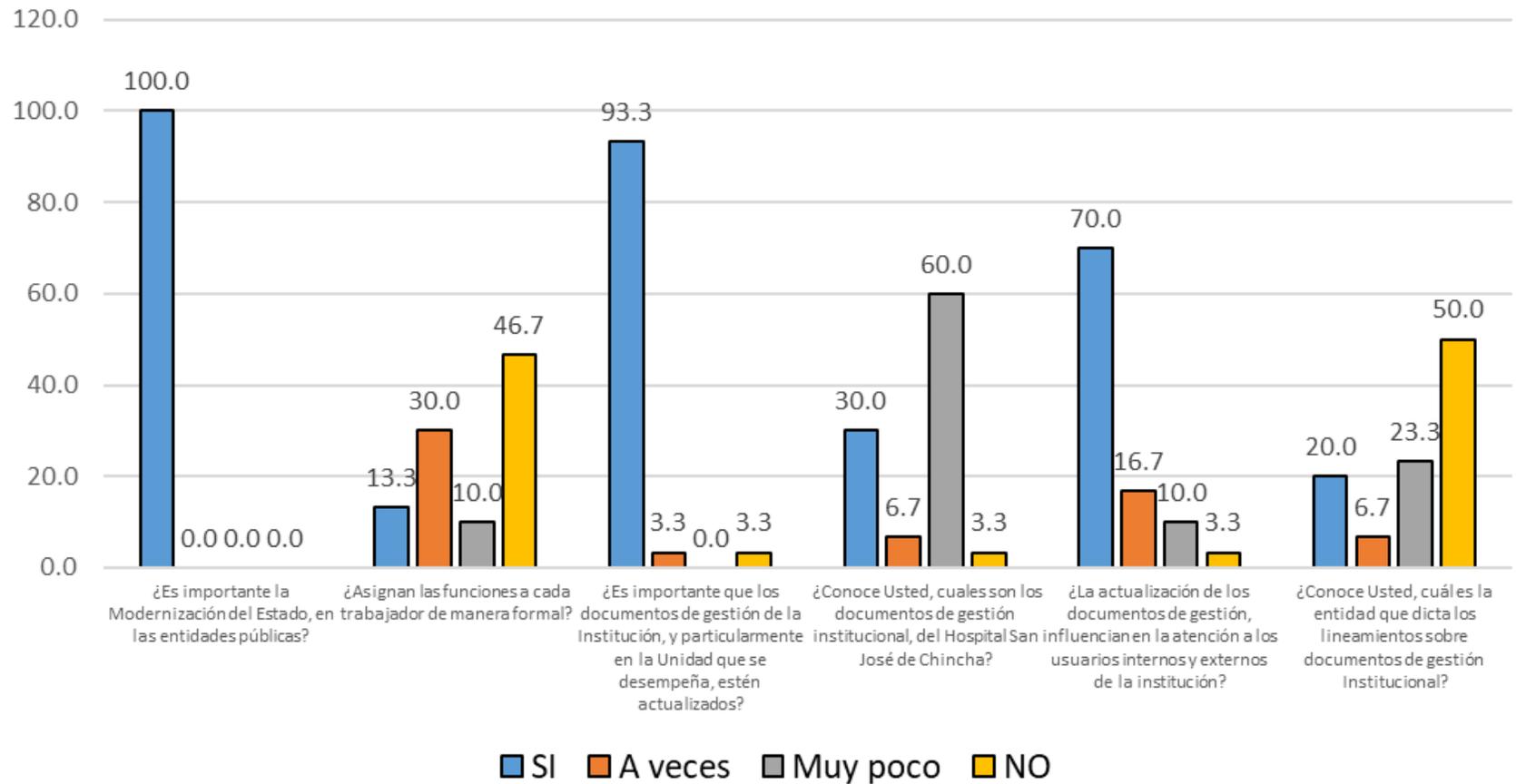
INTERPRETACIÓN:

En relación a si la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios internos y externos, el mayor porcentaje 86.67%, opinan que **SI**, opinando que **NO** o **MUY POCO** el 6.67% respectivamente.

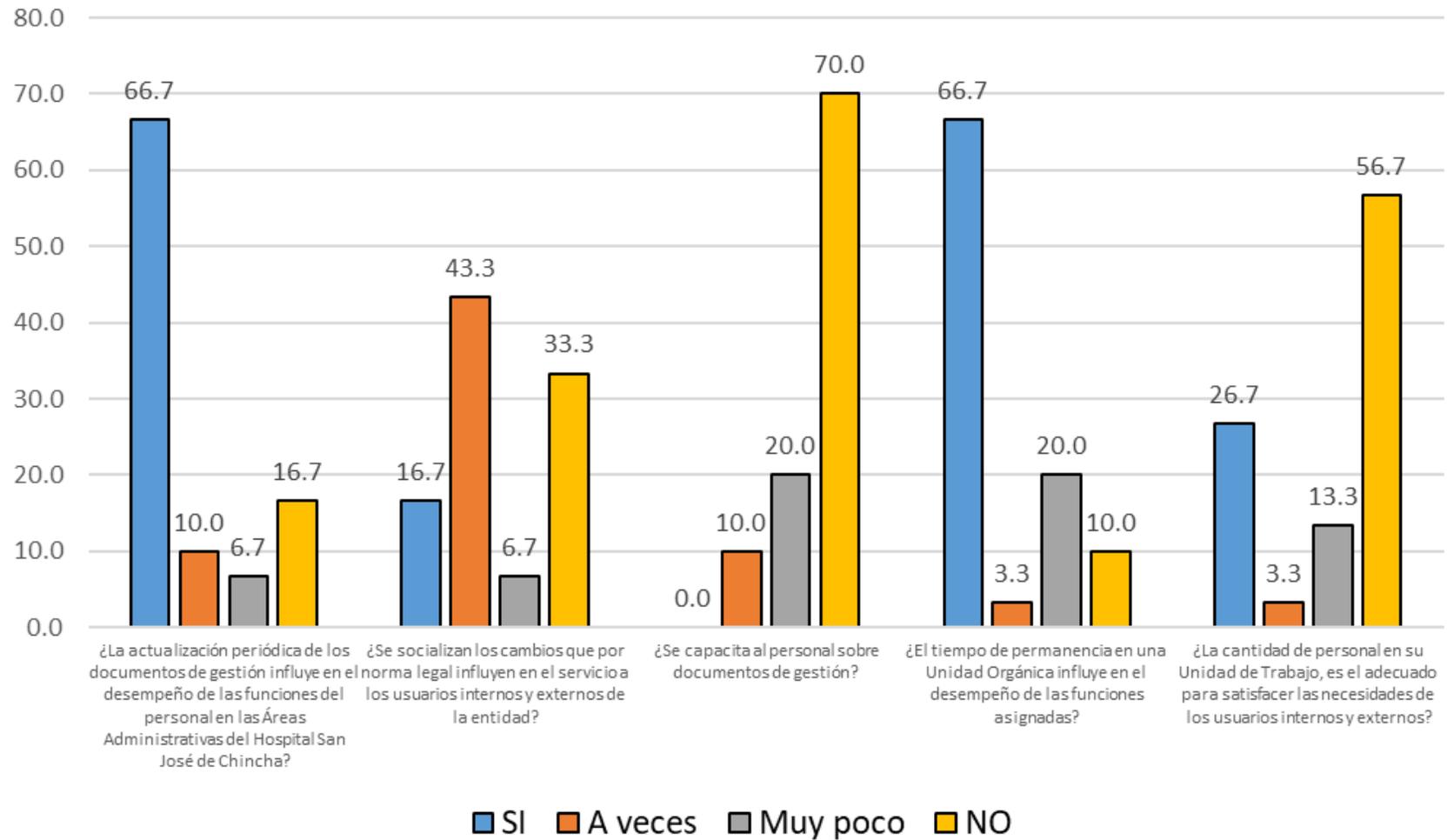
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN



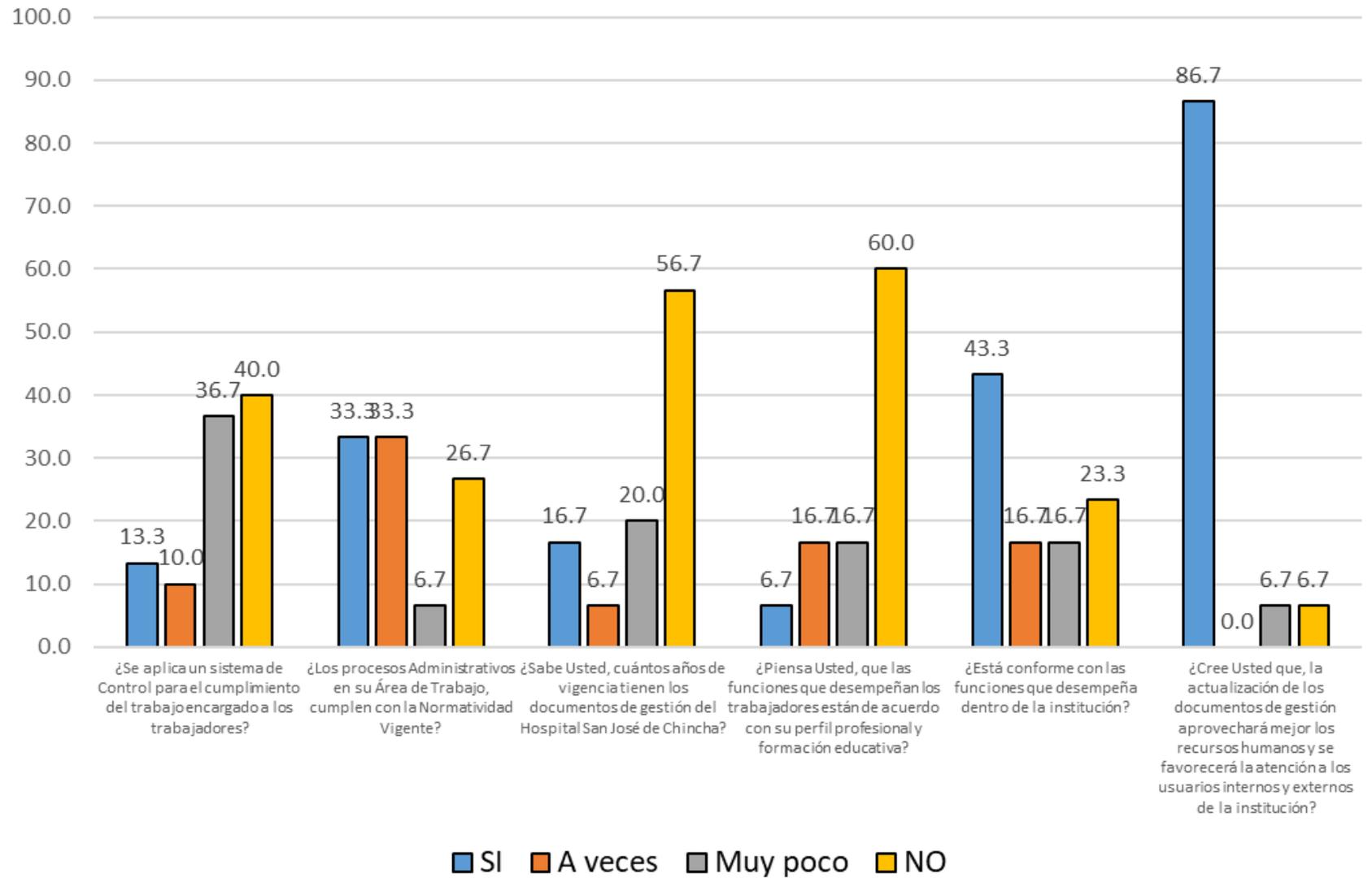
DIMENSIÓN GESTIÓN



DIMENSIÓN PLANEAMIENTO



DIMENSIÓN CONTROL



5.2. Presentación de Resultados - Tablas Cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Optimización del Servicio * Mejora de los Procesos Administrativos	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Tabla cruzada Optimización del Servicio*Mejora de los Procesos Administrativos

		Mejora de los Procesos Administrativos				Total	
		Si	A veces	Muy Poco	No		
Optimización del Servicio	Si	Recuento	3	5	2	0	10
		Recuento esperado	1,7	6,0	2,0	,3	10,0
		% del total	10,0%	16,7%	6,7%	0,0%	33,3%
	A veces	Recuento	2	11	4	0	17
		Recuento esperado	2,8	10,2	3,4	,6	17,0
		% del total	6,7%	36,7%	13,3%	0,0%	56,7%
	Muy Poco	Recuento	0	2	0	1	3
		Recuento esperado	,5	1,8	,6	,1	3,0
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	3,3%	10,0%
Total		Recuento	5	18	6	1	30
		Recuento esperado	5,0	18,0	6,0	1,0	30,0
		% del total	16,7%	60,0%	20,0%	3,3%	100,0%

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis de Resultados – Prueba de Hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,769 ^a	6	,067
Razón de verosimilitud	8,298	6	,217
Asociación lineal por lineal	2,376	1	,123
N de casos válidos	30		
a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.			

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de correlación r de Pearson es ,067; que indica correlación entre las variables, es decir, que, a la mejora de los procesos administrativos, se optimizan los servicios a los usuarios externos y a los trabajadores del hospital.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

Contraste de los resultados obtenidos en la presente tesis, con la base teórica y la bibliografía.

María Eugenia Vivanco Vergara, (2017) concluyó: los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

La actualización de los documentos de gestión, va a permitir: que se agilicen los procedimientos en toda organización, aprovechando mejor los recursos humanos, con lo que se optimizará la atención y el grado de satisfacción de los usuarios ya sean internos o externos de la institución.

Está afirmación concuerda con los datos de la tabla N° 08, donde se considera con un 92.88%; que es importante que los instrumentos normativos de la institución estén actualizados, y los resultados de la tabla N° 22, en la que mayoritariamente el 86.87% opinan que con la actualización de los documentos de gestión se aprovecharán mejor los recursos humanos; con lo que se valida la conclusión de María Eugenia Vivanco Vergara.

María Luisa Condori Matías, (2019); indica: La construcción de un organigrama referencial de ASITURSO, permitió conocer el funcionamiento actual y propósito de la asociación. Existe un desconocimiento de los cargos que desempeñan los socios, las actividades simplemente lo realizan por costumbre, lógica e intuición. La existencia de un MOF y el Clasificador de Cargos en ASITURSO ayudarían a evitar la dispersión y duplicidad de funciones, además de evitar la confusión en las líneas de mando; así como también mejorar la coordinación y orientación de los socios, lográndose una estructura organizacional más adecuada.

La permanencia en los puestos de trabajo, otorga destreza en el desempeño de las funciones de los trabajadores, pero con la actualización de los documentos de gestión, se contará con las herramientas reglamentarias necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Estas conclusiones, se ven aprobadas con los resultados de la tabla N° 16; en la que el 64.39% de los trabajadores encuestados afirman que el tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas; así como también la tabla N° 22, en la que los encuestado en un 86.67% afirman que la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios externos y trabajadores del hospital.

Carlos Ruperto Quiroga Paiva, (2020), en su tesis Documentos de Gestión y toma de decisiones en el Ejército del Perú, concluyó: Que, si los documentos de gestión son de nivel medio, la toma de decisiones corresponde al nivel medio en 50.0% y cuando los documentos de gestión son de nivel alto, la toma de decisiones es de nivel superior 6.7%.

Con los documentos de gestión actualizados, se va a poder ubicar a los trabajadores más aptos para el desempeño de cada función de acuerdo a su perfil profesional y a su nivel de formación mejorando sus competencias, en beneficio de los usuarios.

Estas conclusiones son validadas con los datos obtenidos en la tabla N° 07, en la que en un 46.67% de los encuestados manifiestan que no se asignan las funciones de manera formal a los trabajadores; y con los resultados de la tabla N° 20, en la que sólo el 6.67% de los encuestados sostiene que las funciones se asignan de acuerdo al perfil y competencias de cada trabajador.

Katherine Olivera Rojas, (2021); llego a las siguientes conclusiones en su Tesis: Actualización de los documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca: En cuanto al estado actual de los instrumentos normativos que se desarrollan en el municipio de Santa Cruz 83.9%, considera que es importante el manejo adecuado de la gestión documental, asimismo el 100% de los colaboradores requieren capacitación en gestión documental; por otro lado el 55.3% desconoce la actualización de documentos de gestión.

A través de la presente tesis, se identifica la falta de capacitación del recurso humanos de las áreas administrativas del Hospital de Chíncha, lo que tiene implicancia en el desarrollo de sus funciones, ya que desconocen sus funciones, competencias y atribuciones del cargo.

Conclusiones, que en el presente trabajo se comprueban con los resultados de la tabla N° 14, en la que la mayoría de trabajadores de las áreas comprendidas en la encuesta 70.00%, manifiestan, que NO se capacita al personal sobre documentos de gestión: y en la tabla N° 02; en la cual el 26.67% de los encuestados manifiestan que NO se explica a los trabajadores en qué documentos de gestión se determinan los perfiles y funciones de cada cargo de la institución y el 33.33%, indican que muy poco.

Rocío Llatas Vásquez, (2020) en la tesis: Factores que limitan la gestión eficaz de la DIRCETUR Cajamarca, para el desarrollo del turismo regional;

llegó a la siguiente conclusión: La DIRCETUR de Cajamarca se encuentra desfasada, debido a que cuenta con documentos de gestión elaborados desde hace más de una década. Sobre las competencias del recurso humano para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos, se pueden diferenciar dos grupos en sus competencias. El personal nombrado influenciado por la estabilidad que posee y la rutina de los años de trabajo se limita a ser competente en sus funciones, teniendo dificultades para aprender, y carecer de iniciativa para resolver soluciones problemáticas; y en cuanto al personal contratado muestra más interés en el desarrollo de competencias y aportar con el conocimiento que trae desde su formación profesional y experiencia de trabajo.

Debido a que los documentos de gestión, contienen la estructura orgánica de las instituciones, las funciones de las unidades orgánicas y de los trabajadores de acuerdo a los puestos de trabajo a los que están asignados; su actualización en el marco de la normatividad vigente, permite y obliga a la capacitación constante y la adecuación a los cambios que se dan acorde con los avances de la ciencia y tecnología, así como a la demanda de servicios de los usuarios.

Estas aseveraciones, se pueden comprobar con la información obtenidas del procesamiento de datos de las tablas N° 15 y 17; en las que el 66.67% manifiesta que el tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica, **SI** influye en el desempeño de las funciones asignadas, y que **NO** se aplica un sistema de control para el cumplimiento el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores en un 40.0%, respectivamente.

Fátima Viera-Encalada, (2019); en sus tesis: Propuesta de Diseño Organizacional para la Micro y Pequeña Empresa Consorcio JJA Servicios Generales S.C.R.L. concluyo: La empresa presentaba problemas de organización, como duplicidad de funciones, inexistencia de coordinación planificada, ausencia de mecanismos de dirección, debido a la falta de un organigrama y un sistema informal que permita su organización adecuada, lo que ha ocasionado un deficiente desarrollo del trabajo del personal. Además, que, la implementación de un MOF y un Reglamento Interno contribuirán a una organización adecuada de la empresa, así mismo permitirá lograr un

lineamiento en el comportamiento y desempeño de cada trabajador, según su cargo, lo que repercutirá en la efectividad organizacional de la misma.

El reclutamiento de personal y la asignación de funciones, acorde a los documentos de gestión actualizados, permite la ubicación y desempeño de las de los trabajadores de una manera formal y de acuerdo a los perfiles requeridos para cada cargo, con lo que se previene un desempeño adecuado y un óptimo servicio a los usuarios.

Estas conclusiones, se corroboran con los resultados de las tablas N° 06, en las que la totalidad 100.00% de los encuestados reconocen que, **SI** es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas. En la tabla N° 07, en la que la mayoría de trabajadores 46.67%, reconocen que **NO** se asignan las funciones de manera formal; y en la tabla N° 20, en la que se considera que las funciones que desempeñan los trabajadores **NO** están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa en un 60.00%.

Gladys Virginia Cerna Quispe, (2019); en su tesis Gestión Institucional y su incidencia en el clima organizacional de una institución pública peruana, concluyó: El cumplimiento normativo incide de manera severa, en la gestión institucional y clima organizacional, debido a que hay diferencia porcentual significativa de 19% entre los que saben mucho y los que no saben nada. Esto explica que el modelo de gestión asumido por la institución pública tenga características de una administración centrada en lo funcional, puesto que la mayor parte del personal da prioridad a lo normativo desatendiendo los servicios que necesitan los centros y programas educativos. Además, esa prioridad normativa limita su autonomía para tomar decisiones en aspectos económicos, manejo de recursos humanos y otros. Respecto al clima organizacional, este también queda afectada, puesto que al dar prioridad a lo normativo y funcional se evidenció malas relaciones humanas, deficiente comunicación y afectación emocional del recurso humano.

Que, los documentos de gestión sirven para la toma de decisiones, en cuanto a la disposición del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales; que el desconocimiento de documentos de gestión y la normatividad sobre modernización del estado, hace que las instituciones dejen de cumplir con la

misión y visión de la institución y que la finalidad de las instituciones públicas es el buen servicio a los ciudadanos.

Estas conclusiones, se corroboran con los resultados de las tablas N° 03; en el que el 43.33% de los encuestados manifiestan que **SI** conocen los niveles de funcionarios que hay en la institución; la tabla N° 04, en la que el 63.33% de los entrevistados manifiestan que, **SI** conocen que Unidad Orgánica del Hospital San José, es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución

Blanca Esther Mayorga Artica, en su tesis: Los Documentos de Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio Académico – Administrativo en los Usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012, concluyo: Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la calidad de respuesta de la calidad del servicio académico – administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo.

Las consecuencias de no contar aplicar un sistema de control, es el incumplimiento de las funciones, ya sea porque el trabajador no cuenta con el perfil profesional o formación educativa para el cargo asignado, por lo que deben actualizarse los documentos de gestión institucional.

Esta conclusión, se ve validada a través de los datos de la tabla N° 10, en la que el 81.82% de los encuestados manifiestan que **SI** la actualización de los documentos de gestión, influencia en la atención a los usuarios internos y externos de la institución. En la tabla N° 17, si tiene mayoritariamente 54.55% la respuesta que **NO**, se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores. En la tabla N° 20, el 72.73% de los encuestados manifiesta que las funciones que desempeñan los trabajadores **NO** están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa. En la tabla N° 21, la mayoría de encuestados 43.33% manifiestan **SI** estar conformes con las funciones que desempeñan dentro de la institución.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

- Los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha, están desactualizados, resultando obsoletos, por tener una vigencia mayor a una década, por lo que no está acorde con la normatividad vigente.
- La actualización de los documentos de gestión, permitirá optimizar los procesos en las áreas administrativas.
- A través de los documentos de gestión actualizados, se podrá aprovechar mejor las capacidades de los recursos humanos, con que cuenta la Entidad, designando las funciones de acuerdo al perfil profesional y formación educativa.
- No se cuenta con un sistema de control del cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores y con ello el cumplimiento de las funciones que deben desempeñar.
- El personal por falta de capacitación desconoce la importancia de los instrumentos normativos de la institución y su finalidad.

B. Recomendaciones

- Promover la actualización de los instrumentos normativos del Hospital San José de Chincha, de acuerdo a la normatividad vigente; Ley de Modernización del Estado y Reforma del Estado Peruano.
- Incluir en el Plan de Desarrollo de Personal (PDP) capacitaciones sobre documentos de gestión y su importancia para el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- Implementar un sistema de control de las funciones realizadas por los trabajadores de las áreas administrativas del Hospital San José de Chincha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>
- <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/102/TD%20CE%20M32%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49730/Cerna_QGV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/954/1/GONZALES%20FLORES%20ANA%20KRISTEL.pdf>
- <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23446/M-2628.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24487/TD-1066.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29742/Caro_CCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- http://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte_transparencia_glosario.aspx?id_tipo=5
- <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>
- <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57637/Olivera_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56982/Quiroga_PC-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16632/LLATAS%20VASQUEZ%20ROCIO%20-%20TURISMO%20-%20EDITADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3909/AE_309.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/8.pdf>

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Dependiente: Implicancia de la actualización de los documentos de gestión en la calidad de atención a los usuarios tanto internos como externos del Hospital San José de Chincha.</p>	<p>La calidad del servicio “es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido”</p>	<p>La Variable Optimización del Servicio se evaluará a través de las Dimensiones: Organización y Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN • GESTIÓN 	<p>Documento de Gestión</p> <p>Mejora de la Calidad del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentual • Cuestionario
<p>Variable Independiente: Implicancia de la actualización de los documentos de gestión en la mejora de los procesos administrativo en el Hospital San José de Chincha.</p>	<p>Proceso Administrativo: Es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización o empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.</p>	<p>La Variable Mejora de los Procesos Administrativos, se evaluará a través de las Dimensiones: Planeamiento y Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PLANEAMIENTO • CONTROL 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del Personal según perfil • Desarrollo de Competencias • Control de Cumplimiento de Tareas 	

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General	Variable de estudio	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental. Área de Estudio: Unidades de Personal y Logística del Hospital San José de Chincha
PG: Documentos de Gestión No Actualizados en el Hospital San José de Chincha	OG: Demostrar la importancia de mantener actualizados los documentos de gestión de las áreas administrativas del Hospital San José de Chincha.	HG: La actualización de los documentos de gestión, optimizará el servicio a los usuarios tanto internos como externos del Hospital San José de Chincha	Optimización del Servicio a los usuarios tanto internos como externos del Hospital San José de Chincha.	
Específicos	Específicos	Específicos	Variable Dependiente:	
PE1: ¿Cómo influye la actualización de los documentos de gestión en la calidad del servicio a los usuarios internos y externos del Hospital San José de Chincha?	OE1: Optimizar la calidad de la atención a los usuarios internos y externos de las áreas administrativas del Hospital San José de Chincha.	HE1: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, optimizará la calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital San José de Chincha	Optimizar el servicio a los usuarios tanto internos como externos del Hospital San José de Chincha.	

<p>PE2: ¿Cómo se optimiza la atención a los usuarios internos y externos del Hospital San José de Chíncha, con la actualización de los documentos de gestión?</p>	<p>OE2: Contar con un instrumento de gestión, que permita mejorar los procesos administrativos en el Hospital San José de Chíncha; ubicando a los trabajadores de acuerdo a su perfil y competencias profesionales.</p>	<p>HE2: La actualización de los documentos de gestión de las Áreas Administrativas, mejorara los procesos administrativos en el Hospital San José de Chíncha</p>	<p>Variable Independiente: Mejora de los procesos administrativo en el Hospital San José de Chíncha.</p>	<p>Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario</p>
---	---	--	---	---

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

PRESENTACIÓN: Señor(a) participante, el presente trabajo tiene como objetivo determinar las hipótesis de que la actualización de los documentos de Gestión de las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha, **Optimizará la calidad de Atención y Mejora de los Procesos Administrativos** en el Hospital San José.

DIRIGIDO: A trabajadores de las Unidades de Personal y Logística del Hospital San José de Chincha.

VARIABLES: Optimización del Servicio a los usuarios tanto internos como externos del Hospital San José de Chincha.

INSTRUMENTO: A continuación, presentamos a Usted, las preguntas que deberá contestar con un aspa (x), en la respuesta que más se asemeje a la realidad de su unidad de trabajo

N°	DIMENSIONES	SI	A veces	Muy poco	NO
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
001	¿Explican a los trabajadores en cuál de los documentos de gestión se detalla la estructura orgánica del Hospital San José de Chincha?				
002	¿Explican a los trabajadores en qué documento de gestión, se determinan los perfiles y las funciones de cada cargo de la institución?				
003	¿Reconoce Usted, los niveles de funcionarios que hay en la institución?				
004	¿Conoce Usted, que Unidad orgánica del Hospital San José es responsable de la administración de los documentos de gestión de la institución?				

005	¿Explican a los trabajadores, con qué tipo de documento se han aprobado los documentos de gestión del Hospital ?				
DIMENSIÓN: GESTIÓN					
006	¿Es importante la Modernización del Estado, en las entidades públicas?				
007	¿Asignan las funciones a cada trabajador de manera formal?				
008	¿Es importante que los documentos de gestión de la Institución, y particularmente en la Unidad que se desempeña, estén actualizados?				
009	¿Conoce Usted, cuales son los documentos de gestión institucional, del Hospital San José de Chincha?				
010	¿La actualización de los documentos de gestión, influyen en la atención a los usuarios internos y externos de la institución?				
011	¿Conoce Usted, cuál es la entidad que dicta los lineamientos sobre documentos de gestión Institucional?				
DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO					
012	¿La actualización periódica de los documentos de gestión influye en el desempeño de las funciones del personal en las Áreas Administrativas del Hospital San José de Chincha?				
013	¿Se socializan los cambios que por norma legal influyen en el servicio a los usuarios internos y externos de la entidad?				
014	¿Se capacita al personal sobre documentos de gestión?				

015	¿El tiempo de permanencia en una Unidad Orgánica influye en el desempeño de las funciones asignadas?				
016	¿La cantidad de personal en su Unidad de Trabajo, es el adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos?				
DIMENSIÓN: CONTROL					
017	¿Se aplica un sistema de Control para el cumplimiento del trabajo encargado a los trabajadores?				
018	¿Los procesos Administrativos en su Área de Trabajo, cumplen con la Normatividad Vigente?				
019	¿Sabe Usted, cuántos años de vigencia tienen los documentos de gestión del Hospital San José de Chincha?				
020	¿Piensa Usted, que las funciones que desempeñan los trabajadores están de acuerdo con su perfil profesional y formación educativa?				
021	¿Está conforme con las funciones que desempeña dentro de la institución?				
022	¿Cree Usted que, la actualización de los documentos de gestión aprovechará mejor los recursos humanos y se favorecerá la atención a los usuarios internos y externos de la institución?				



ANEXO N° 04: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

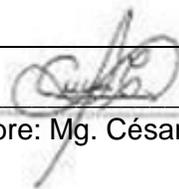
Título de la Investigación: **“ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA”**

Nombre del Experto: Mg. César Augusto Cabrera García

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: Mg. César Augusto Cabrera García No. DNI: 41347783



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **“ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA”**

Nombre del Experto: Dr. Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre: Dr. Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta No. DNI: 06408486

ANEXO N° 05: BASE DE DATOS

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN											VARIABLE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS										
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					DIMENSIÓN: GESTIÓN						DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO						DIMENSIÓN: CONTROL				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	2	1	2	1	4	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1
2	2	1	2	4	1	2	4	3	1	2	1	2	3	3	4	3	2	1	2	4	1
3	3	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1	4	2	2	3	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	3	2	1	4	3	4	3	1
4	2	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	3	4	3	1	2	1	4	1
2	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	4	1
3	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	1	4	3	3	1	2	1	1
2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2	2	2	3	2	3	1
2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2	1	1
3	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1
1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1
3	3	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1
2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	4	3	3	2	3	2	1	1	3	4
3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	1	3	4	3	2	3
2	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	4	2	3
3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
1	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1
1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	3	1	1
2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1
2	1	2	2	2	1	2	1	4	1	2	2	1	1	4	2	1	4	1	1	4	4
1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	4	4	1	1	1	2	1	3	1	2	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	4	2	1	3	1	1
2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	4	1	4	2	4	2	4	3	1

LEYENDA: 1 = Si; 2 = A Veces; 3 = Muy Poco; 4 No

ANEXO N°06: FORMATO DE PERFIL DE PUESTO

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

SERVIR

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: _____
Denominación: _____
Nombre del puesto: _____
Dependencia Jerárquica Lineal: _____
Dependencia Jerárquica funcional: _____
Puestos que supervisa: _____

MISIÓN DEL PUESTO

FUNCIONES DEL PUESTO

1	
2	
3	
4	
5	

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Coordinaciones Externas

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/> Egresado(a)	Título de Trabajador (a) Social o Asistente Social
<input type="checkbox"/> Bachiller	
<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	
<input type="checkbox"/> Maestría	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	
<input type="checkbox"/> Doctorado	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Sí No

¿Requiere habilitación profesional?

Sí No

CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentaria):

--

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

--

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word				
Excel				
Powerpoint				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés				
.....				
.....				

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

--

Experiencia específica

A.) Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

<input type="checkbox"/> Practicante profesional	<input type="checkbox"/> Auxiliar o Asistente	<input type="checkbox"/> Analista / Especialista	<input type="checkbox"/> Supervisor / Coordinador	<input type="checkbox"/> Jefe de Área o Dpto	<input type="checkbox"/> Gerente o Director
--	---	--	---	--	---

B.) Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto**; ya sea en el sector público o privado:

--

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte B**), marque **si es o no** necesario contar con experiencia en el **Sector Público**:

<input type="checkbox"/> SÍ , el puesto requiere contar con experiencia en el sector público	<input type="checkbox"/> NO , el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.
---	---

* En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.

--

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

--

HABILIDADES O COMPETENCIAS

--

ANEXO N° 07: INFORME DE TURNITIN

ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN, CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%