

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de suficiencia profesional del Área de
Admisión en el Policlínico Policial Huancayo - 2022**

Luis Ángel Chuco Abia

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, LUIS ANGEL CHUCO ABIA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 47350832, de la E.A.P. de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El trabajo de suficiencia profesional titulado: "INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DEL ÁREA DE ADMISIÓN EN EL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO - 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.
2. El trabajo de suficiencia profesional no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El trabajo de suficiencia profesional es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Julio de 2023.

Firmado Digitalmente

LUIS ANGEL CHUCO ABIA

DNI. No. 47350832

TSP - CHUCO ABIA LUIS ANGEL

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	img.lpderecho.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
9	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%

10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.pascualbravo.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uceva.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	www.dirbam.eu Fuente de Internet	<1 %
19	www.przetargi.info Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.usm.cl Fuente de Internet	<1 %
21	laccei.org Fuente de Internet	<1 %

22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
33	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %

<1 %

34

Submitted to Universidad San Francisco de Quito

Trabajo del estudiante

<1 %

35

dokumen.pub

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

lemadetik.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

40

www.transparencia.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

43

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

44	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.imss.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
46	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
49	catalogo-gy.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
50	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
51	leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %
53	www.ucresep.gob.ni Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %

55	Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX Trabajo del estudiante	<1 %
56	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
60	www.euromediterraneeacte2.fr Fuente de Internet	<1 %
61	www.ing.una.py Fuente de Internet	<1 %
62	www.minem.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
63	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1 %
64	www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
65	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
66	www.semarmex.gob.mx	

Fuente de Internet

<1 %

67

www.tec.ac.cr

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.ulima.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

70

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

71

www.bizneo.com

Fuente de Internet

<1 %

72

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

73

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

sedici.unlp.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

75

Submitted to Corporación Universitaria
Iberoamericana

Trabajo del estudiante

<1 %

76

Submitted to Frederick University

Trabajo del estudiante

<1 %

77

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

78

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

79

www.aeg-herstelling.be

Fuente de Internet

<1 %

80

www.esan.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

81

Submitted to Institución Universitaria Digital de Antioquia

Trabajo del estudiante

<1 %

82

Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Trabajo del estudiante

<1 %

83

www.dspace.espol.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

84

Submitted to Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM

Trabajo del estudiante

<1 %

85

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1 %

86

Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD

Trabajo del estudiante

<1 %

87

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

88

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

89

gubernaciondecordoba.8m.com

Fuente de Internet

<1 %

90

repositoriodigital.uma.edu.ve:8080

Fuente de Internet

<1 %

91

www.congreso.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

92

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

93

dspace.leon.uia.mx:8080

Fuente de Internet

<1 %

94

expeditiorepositorio.utadeo.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

95

repositori.uji.es

Fuente de Internet

<1 %

96

Submitted to Arenas Schools

Trabajo del estudiante

<1 %

97

Submitted to Universidad Internacional de la Rioja

Trabajo del estudiante

<1 %

98	www.seps.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
99	"Caracterización de las propiedades mecánicas superficiales de aceros dulces con aplicación de tratamiento superficial láser.", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2012 Publicación	<1 %
100	apps.who.int Fuente de Internet	<1 %
101	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
102	forosalud.org.pe Fuente de Internet	<1 %
103	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
104	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
105	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %
106	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
107	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
108	bdigital.dgse.uaa.mx:8080 Fuente de Internet	<1 %

109	cdn.goconqr.com Fuente de Internet	<1 %
110	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
111	ditec.um.es Fuente de Internet	<1 %
112	riubu.ubu.es Fuente de Internet	<1 %
113	www.captio.net Fuente de Internet	<1 %
114	www.seguridadidl.org.pe Fuente de Internet	<1 %
115	www.uajms.edu.bo Fuente de Internet	<1 %
116	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 33 (2017)", Brill, 2018 Publicación	<1 %
117	1-2-3-autisme.com Fuente de Internet	<1 %
118	García, . "Monitoring, inspection and diagnoses activities", Dam Maintenance and Rehabilitation II, 2010. Publicación	<1 %

119	Fuente de Internet	<1 %
120	e-archivo.uc3m.es Fuente de Internet	<1 %
121	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
122	intranet.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
123	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
124	lasa.international.pitt.edu Fuente de Internet	<1 %
125	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
126	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
127	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
128	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
129	translate.evernote.com Fuente de Internet	<1 %
130	www.gerbertechology.com Fuente de Internet	<1 %

131

www.pgjeson.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

132

estudiodeltrabaj0ittol.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

133

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

134

dspace.ups.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la oportunidad que me brinda para realizar este proyecto.

DEDICATORIA

A mis padres, mi esposa y a los docentes, por la contribución en mi formación profesional.

ÍNDICE

Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Introducción	xi
CAPÍTULO I	12
ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN	12
1.1. Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Dirsapol).....	12
1.1.1. Datos generales de la institución.....	12
1.1.2. Actividad principal de la institución:	12
1.1.3. Organigrama de la Dirsapol	13
1.1.4. Misión y visión	14
1.1.4.1. Misión	14
1.1.4.2. Visión.....	14
1.2. Policlínico policial de Huancayo.....	14
1.2.1. Datos generales del policlínico policial	14
1.2.2. Actividad principal del policlínico policial.....	14
1.2.3. Reseña histórica	15
1.2.4. Organigrama del policlínico policial de Huancayo.....	15
1.2.5. Misión y visión del policlínico	16
1.2.5.1. Misión	16
1.2.5.2. Visión.....	16
1.2.6. Horario de atención.....	16
1.2.7. Bases legales	17
1.2.7.1. Documentos administrativos.....	17
1.2.7.2. Entidad competente reguladora en salud y función	17
1.3. Descripción del área de desempeño laboral	18
1.3.1. Descripción del cargo de desempeño laboral.....	18
1.3.2. Descripción de la función del bachiller en el área de Admisión.....	18
CAPÍTULO II	20
ASPECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	20
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional.....	20
2.1.1. Lluvia de ideas	21

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales	35
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional	36
4.2.1. Metodología	36
4.2.1.1. Método científico	36
4.2.1.2. Nivel de investigación.....	37
4.2.2. Técnica.....	37
4.2.2.1. Observación	37
4.2.2.2. Entrevista	38
4.2.3. Instrumentos o herramienta.....	39
4.2.3.1. Diagrama de Pareto.....	39
4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.....	39
4.3. Ejecución de las actividades profesionales	40
4.3.1. Cronograma de las actividades realizadas	40
4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales	41
CAPÍTULO V	42
RESULTADOS	42
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas.....	42
5.1.1. Resultados a nivel de gestión.....	47
5.2. Logros alcanzados.....	49
5.2.1. Logros alcanzados en lo general	49
5.2.2. Logros específicos alcanzados.....	50
5.3. Dificultades encontradas	67
5.4. Planteamiento de mejoras	67
5.4.1. Metodología del ciclo de PHVA.....	68
5.4.2. Descripción de la metodología.....	68
5.5. Análisis.....	69
5.6. Aporte del bachiller en el policlínico policial	70
Lista de referencias	72
Anexos.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diagnóstico situacional del área de Admisión	21
Tabla 2. Oportunidades en la sección de Sistemas	23
Tabla 3. oportunidades en la sección de Archivos.....	23
Tabla 4. Gestión por procesos en la sección de sistemas	36
Tabla 5. Gestión por procesos en la sección de archivos.....	36
Tabla 6. Materiales y equipos utilizados.....	39
Tabla 7. Indicadores de gestión	44
Tabla 8. Comparación de resultados a nivel de gestión	45
Tabla 9. Comparación de resultados a nivel de gestión	46
Tabla 10. Gestión por proceso en la sección de sistemas	47
Tabla 11. Gestión por procesos en la sección de Archivos.....	48
Tabla 12. Nivel de avance del sistema de gestión de operaciones.....	49
Tabla 13. implementación del proceso de plan de trabajo	50
Tabla 14. Proceso de crear el sistema de registro de atención diaria.....	52
Tabla 15. Proceso de diagrama de flujo de la sección de sistemas	56
Tabla 16. Proceso de capacitación en sistemas de admisión al personal	57
Tabla 17. Proceso de crear el sistema de registro de atención diaria vinculado a la información de la sección de sistemas con archivos.....	59
Tabla 18. Proceso de diagrama de flujo de la sección de archivos	61
Tabla 19. Metodología de las 5S.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Dirsapol.....	13
Figura 2. Organigrama del policlínico Policial Huancayo.....	16
Figura 3. Diagnóstico situacional	22
Figura 4. Proceso	27
Figura 5. Diagrama de Pareto	30
Figura 6. Cronograma de actividades	40
Figura 7. Secuencia operativa de actividades	41
Figura 8. Mapa de proceso.....	43
Figura 9. Gestión por procesos en la sección de sistemas	47
Figura 21. Gestión por proceso en la sección de archivos	48
Figura 11. Implementación del plan de trabajo.....	51
Figura 12. proceso de sistema de registro de atención diaria.....	55
Figura 13. Proceso de diagrama de flujo de la sección de Sistemas	57
Figura 14. Proceso de capacitar al personal en los sistemas	58
Figura 15. Proceso de diagrama de flujo de la sección de sistemas.....	62
Figura 16. Metodología de las 5S	65

RESUMEN

La gestión de operaciones permite a la organización acomodarse al cambio que exige la demanda. Mediante una adecuada gestión de recursos disponibles como materiales, equipos, insumos, potencial humano y tiempo, coadyuvará a una organización que favorezca el flujo de información y trabajo en equipo.

El área de Admisión es relevante en el Policlínico Policial de Huancayo para la generación de servicio, que tiene como problema una deficiente gestión de operaciones. Para la solución de dicho problema se realizó la evaluación de sus procesos para plantear sus mejoras enfocadas al uso eficiente de recursos.

El diagnóstico situacional en la sección de sistemas y archivos del área de Admisión del Policlínico Policial Huancayo se hizo apoyado de la herramienta del diagrama de Pareto donde se representó datos específicos correspondientes a los problemas del área de Admisión.

Para la solución de la deficiente gestión de operaciones en el área de Admisión se ha diseñado estratégicamente un plan de trabajo relacionado con la visión del policlínico y guiar el camino de la misión del área de Admisión, que se ocupa de producir servicio de salud, brindándole un servicio de calidad y oportuno. Como resultado, se logró la disminución del tiempo de espera en ventanilla para la programación de citas, en un promedio de 4 minutos a 1. Además, se aumentó la satisfacción de 54.55 % de los trabajadores del área de Admisión del policlínico.

Se ha implementado el sistema de registro de atención diaria, con ello se ha aumentado la productividad del área de Admisión en 70 % en el periodo del 2021-2022 respecto al periodo 2020-2021.

Se ha desarrollado capacitación al personal con relación a los sistemas que se usa en el área de Admisión como apoyo para la consulta de información de datos de los usuarios y registro de ellos en el registro de atención diario como son el sistema SEIS PNP, el sistema de consulta SITED y el registro de afiliados en salud. Con el desarrollo de la capacitación se ha logrado eliminar de 22.52 % de datos que contenían error en algún campo solicitado a 0 % y tener el control de registro de datos sin ningún error.

El diseño e implementación de diagramas de flujo de los procesos han permitido la representación y comprensión de las actividades del proceso de admisión, constituyéndose en

una guía para los trabajadores del área de Admisión. El proceso implementado aumentó en 41.67 % la satisfacción del personal de la sección de sistemas y en 39.13 % la satisfacción del personal de la sección de archivos, considerando que tienen el apoyo o respaldo en los procedimientos del desarrollo de las actividades para el cumplimiento de la función encomendada.

La metodología de las 5S, con su implementación permitió estandarizar las historias clínicas, creando dos formatos de filiación; el formato N.º 1 y formato N.º 2, asignando el color de folder plastificado según sea el beneficiario; titular, color verde; padres, amarillo; cónyuge, anaranjado; hijo, celeste; hija, rosado. Clasificar según el color del beneficiario de izquierda a derecha por el último dígito de su número de DNI. La práctica de los hábitos como disciplina para el archivo de historia clínica permitió desarrollar el potencial de los trabajadores, y es así con el proceso implementado que se vio el aumento en la productividad con 28.32 % en el periodo 2021-2022 respecto al periodo 2020-2021.

Palabras claves: admisión, gestión efectiva, procesos, servicios de salud, sistema de gestión de operaciones

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requieren de la administración de sus operaciones para brindar productos y servicios satisfactorios a sus clientes y usuarios haciendo un uso óptimo de sus recursos.

En el presente trabajo se ha realizado la implementación de la gestión de operaciones en el área de Admisión del Policlínico Policial de Huancayo, obteniendo como resultados, mejoras en la productividad del personal y disminución del tiempo en espera de usuarios.

El Capítulo I trata sobre los aspectos generales de la institución, desde un nivel nacional y normativo hasta los aspectos particulares administrativos del policlínico. En particular la descripción del área de Admisión.

El Capítulo II comprende la práctica profesional que se tuvo en cuenta para el trabajo en el área de Admisión en el policlínico. Las técnicas y herramientas de la carrera profesional que se consideraron para realizar el trabajo.

En el Capítulo III se desarrolla el marco teórico tenido en la cual se sintetiza los conceptos y características de las propuestas teóricas de la gestión de operaciones, metodologías y herramientas consideradas como soporte del trabajo realizado.

El Capítulo IV comprende la caracterización de actividades como parte de la aplicación de la carrera de Ingeniería Industrial en el área de Admisión del policlínico para mejorar la situación encontrada. Se detallan las acciones llevadas a cabo y los resultados conseguidos.

El Capítulo V comprende la consolidación de resultados obtenidos, así como las dificultades encontradas en la ejecución del trabajo.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Dirsapol)

Como parte de la estructura de la Policía Nacional del Perú, «la Dirección de Sanidad Policial es un órgano de apoyo responsable de planear, organizar, normar, dirigir, controlar y supervisar las actividades de los servicios de salud en la institución policial, con el fin de atender las necesidades de salud y tratamiento médico del personal policial, cadetes y alumnos de las distintas escuelas de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, se encarga de administrar la atención de salud que se otorga a los familiares derechohabientes del personal policial; de conformidad con las normas legales que regulan el régimen de salud de la institución policial» (1).

1.1.1. Datos generales de la institución

Es una unidad ejecutora de la Policía Nacional del Perú, que inició sus actividades el 1 de junio de 2002 y está ubicada en la Av. Arequipa N.º 4898 (esquina de la av. Arequipa con jr. Chiclayo, Miraflores, Lima, Perú).

1.1.2. Actividad principal de la institución:

En el Reglamento del D. L. N.º 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, aprobado mediante el D. S. N.º 026-2017-IN del 15/10/2017, la Dirección de Sanidad Policial tiene las siguientes funciones:

- Dirige, coordina, evalúa y monitorea la ejecución de los programas, proyectos y actividades policiales en el sector de la salud dentro del sistema nacional de salud, garantizando la atención y el apoyo médico adecuados.
- Propone normas legales, directrices y lineamientos a fin de desarrollar una sana conducta de los policías y sus sujetos de derecho, cadetes y alumnos de las escuelas de la policía en el Perú.
- Propuesta al Directorio de la Caja de Salud de la Policía Nacional del Perú (Saludpol) sobre el desarrollo y mejoramiento del seguro de beneficiarios.
- La Policía Nacional del Perú (Ipress PNP) gestiona prestadores de salud, recomendaciones para su funcionamiento, establecimiento o cierre (1).

1.1.3. Organigrama de la Dirsapol

La Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú, cuenta con organigrama definido, muestra una representación vertical.

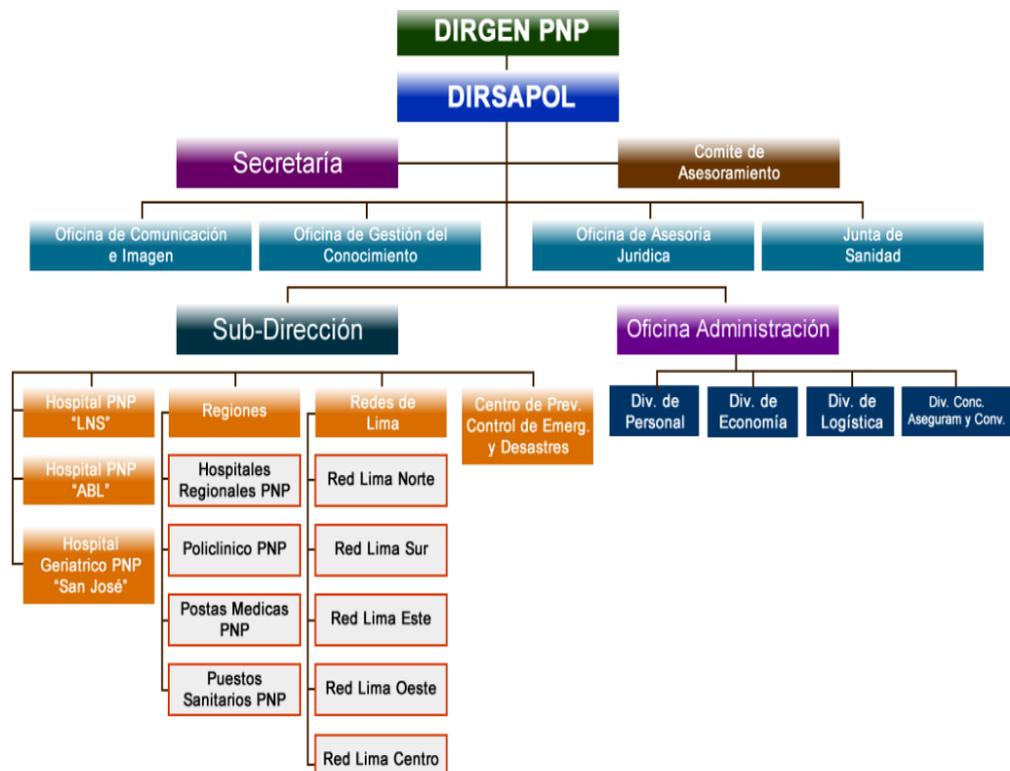


Figura 1. Organigrama de la Dirsapol Tomada de Dirsapol PNP

1.1.4. Misión y visión

1.1.4.1. Misión

La Dirección de la Sanidad de la Policía Nacional, tiene como misión «proveer estilos de vida saludable, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial, ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la institución, utilizando tecnología moderna y especializada que garanticen servicios de salud integral con calidad y equidad que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial, familiares con derecho, dentro del marco de aseguramiento universal en salud y con participación activa en el sistema nacional coordinado y descentralizado de salud» (2).

1.1.4.2. Visión

La Dirección de Sanidad de la Policía tiene como visión «primordial constituirse en la institución líder de la atención integral de salud, con autonomía administrativa y financiera, basada en la gestión estratégica y participativa, en un marco de valores éticos, respetando la vida, dignidad y derechos de la persona, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la nación» (2).

1.2. Policlínico policial de Huancayo

El policlínico policial de Huancayo, Enrique Torres Gonzales, es una institución pública del estado, subordinado a la Dirección de Sanidad de la PNP, brinda el servicio de salud preventiva, tratamiento y recuperación del miembro de la policía en condición de actividad, retiro y a sus familiares con derecho.

1.2.1. Datos generales del policlínico policial

Nombre de la institución: Policlínico Policial Huancayo Enrique Torres Gonzales.

Razón social: Unidad ejecutora 020: Sanidad de la PNP

Clasificación: policlínicos

Categoría: I – 3

Dirección legal: jr. Cusco 129

Distrito / ciudad: Huancayo, Huancayo, Junín (3)

1.2.2. Actividad principal del policlínico policial

El policlínico policial de Huancayo, institución prestadora de servicio de salud (Ipress), pertenece a la categoría I – 3 de servicios en salud, es «responsable de

satisfacer las necesidades de atención de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de una atención médica integral ambulatoria con énfasis en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que se brinda al personal policial en situación de actividad, retiro y familiares con derecho habientes» (4).

1.2.3. Reseña histórica

El policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzales comenzó a atender el año 1972. Hoy en día se encuentra a cargo del Coronel. SPNP Carlos Abel Bastidas Lazo (3).

El policlínico policial de Huancayo es la institución prestadora de servicios de categoría I–3, corresponde a la Dirección Regional de Salud de Junín (Diresa); ubicado en el distrito y provincia de Huancayo, de la región Junín. «Tiene el deber de proteger la integridad de su personal, impulsando la salud, evitando las enfermedades ocupacionales y garantizando la atención de salud para el personal policial en actividad, retiro y familiares con derecho; planteando y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias.» (3).

El personal que labora en el policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzales está comprometido con su misión (3).

1.2.4. Organigrama del policlínico policial de Huancayo

El policlínico policial de Huancayo cuenta con organigrama definido, y se evidencia que se trata de una distribución vertical. Además de ello, está complementado de un manual de organización y funciones (MOF) en cada área de prestación de servicio en el policlínico.

En el manual de organización y funciones detalla las actividades que debe realizar individualmente cada personal en el área que se desempeña dentro del policlínico policial de Huancayo.

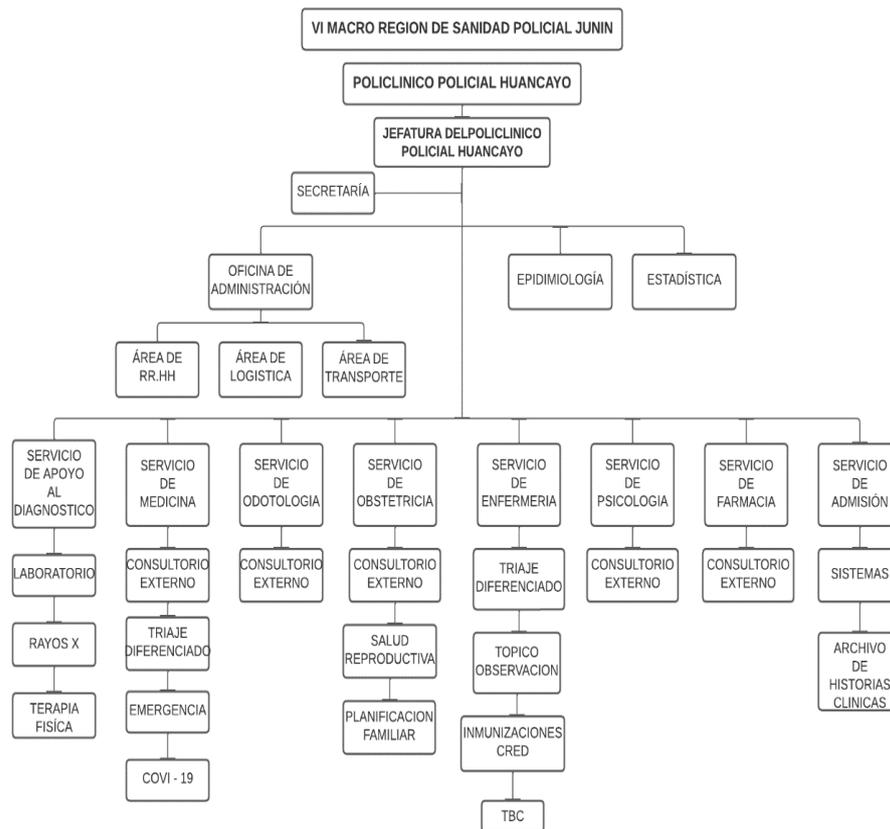


Figura 2. Organigrama del policlínico Policial Huancayo Tomada del Policlínico PNP Huancayo

1.2.5. Misión y visión del policlínico

1.2.5.1. Misión

El policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzales «tiene como misión, brindar atención primaria de salud; comprende la prevención, asistencia y rehabilitación al personal de la Policía Nacional del Perú y sus familiares con derecho, articulando sus actividades especializadas de salud con las redes y regiones PNP mediante el sistema de referencia» (5).

1.2.5.2. Visión

«Ser un complejo hospitalario de categoría II-1 para el 2025, acreditado, líder y de referencia nacional, que brinde atención integral humanista con personal altamente calificado, tecnología sanitaria innovadora y altos estándares de calidad.» (6).

1.2.6. Horario de atención

El Policlínico Policial de Huancayo atiende en el horario de 7:30 a 19:30 de lunes a viernes y, sábados de 07:30 a 13:30 horas, brindando atención a pacientes en

tratamiento, prevención y seguimiento de los protocolos con especialidad existentes, e integra consulta y derivación cuando se requiere atención externa (3).

1.2.7. Bases legales

1.2.7.1. Documentos administrativos

- NTS N.º 021-Minsa / DGSP-V.02 Categorías de establecimientos del sector salud (7)
- Numero de documento de categorización: Resolución 0966 – 2021
- NTS N.º 139-Minsa/2018/DGAIN: Gestión de la historia clínica

1.2.7.2. Entidad competente reguladora en salud y función

- **Susalud**

La Superintendencia Nacional de Salud realiza el control de instituciones prestadoras de salud (Ipress), y en instituciones administradoras del fondo de aseguramiento en salud (Iafas) del país. Previene actos en contra de los derechos en salud ante el sistema de salud (8).

- **Diresa Junín**

La Dirección Regional de Salud Junín, capacita a los servidores públicos en salud; en información, atención médica al usuario de salud y gestión de riesgos. Supervisa a la Ipress en toda la región con el objetivo de ofrecer una buena atención de salud al usuario. Con ello se busca mejorar los procedimientos de protección hacia ellos (9).

- **Defensoría de la policía nacional**

La defensoría de la policía interviene en defensa y protección de los derechos del personal policial y sector interior. Requiere información a los órganos del sector en asuntos relacionados a su función, actúa de oficio para prevenir actos contra los derechos de los miembros de la policía, realiza visitas inopinadas para garantizar los derechos y atender las peticiones del personal policial y familiares derechohabientes (10).

- **Inspectoría descentralizada de la policía nacional**

La inspectoría descentralizada de la Policía Nacional de la región Junín, responsable de ejecutar investigaciones administrativas por infracciones muy graves, «cometidas por el personal policial hasta el grado de coronel; así como, tomar decisiones para el caso de infracciones graves, en el ámbito de su competencia territorial que le corresponda, de conformidad a la Ley del Régimen disciplinario de la Policía Nacional del Perú y su reglamento. Forma parte integrante del Sistema disciplinario policial de la Policía Nacional del Perú en su condición de órgano de investigación de la Inspectoría General de la Institución Policial» (11).

1.3. Descripción del área de desempeño laboral

El policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzales cuenta con el área de admisión, que tiene como función programar citas para consulta médica a los pacientes que concurren a dicha institución prestadora de servicios de salud Ipress. Además, del manejo y gestión de las historias clínicas de los usuarios que se atienden en la Ipress.

El área de Admisión cuenta con jefatura, que reporta sus actividades al jefe del área Recursos Humanos en temas relacionados a la mejora de procesos. Depende directamente de la Jefatura del policlínico policial de Huancayo.

1.3.1. Descripción del cargo de desempeño laboral

Cargo: Encargado de sistemas

Área: Admisión

Línea de dependencia: Jefatura de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

Número de puestos: 2

1.3.2. Descripción de la función del bachiller en el área de Admisión

La función del bachiller en el área de Admisión fue la gestión de procesos, consistió en administrar y garantizar el planeamiento y control de los procesos del área de Admisión del policlínico policial de Huancayo, orientado a cumplir los objetivos establecidos por la Ipress.

Para ello las funciones están descritas en el Manual de organización y funciones (MOF).

- ✓ Crear sistema de registro de la atención diaria sincronizando la información de la sección de sistemas y archivos.
- ✓ Programar los turnos de los médicos, según el rol de servicio otorgado por departamento médico, Sistema de registro de atención diaria 2022, *drive* compartido.
- ✓ Capacitar al personal de admisión en el Sistema de registro de atención diaria 2022.
- ✓ Capacitar al personal de la utilización de los sistemas para identificar de manera oportuna y adecuada al paciente titular y derechohabiente registrado en las Iafas Saludpol.
- ✓ Optimizar la calidad en cuanto a la validación de datos de usuarios en el sistema SEIS Portal PNP.
- ✓ Capacitar al personal de sistemas del uso del sistema *Sited*.
- ✓ Rellenar el cuaderno de registro de novedades y producción diaria.
- ✓ Enviar la relación de pacientes al médico de telemedicina y las historias clínicas de los usuarios para su atención médica respectiva. Los lunes, miércoles y viernes antes de las 8:00 horas.
- ✓ Orientar sobre los diferentes servicios a los pacientes que concurren a este policlínico, la ubicación de consultorios y especialidades médicas con que cuenta el policlínico policial y los horarios de atención en cada una de las áreas.
- ✓ Sugerir mejoras en el área de Admisión.

La realización de actividades del sistema de gestión de operaciones para el área de Admisión, fueron evaluados y aprobados en primera instancia por la jefatura del área de Admisión, luego, de igual forma, por la jefatura de Recursos Humanos y, finalmente, por la jefatura del policlínico policial de Huancayo.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

Las organizaciones en la actualidad son conscientes en poner atención en los procesos de producción de bienes o servicios para sostener los fines institucionales. Por ello es relevante la acción de la ingeniería industrial, en particular en el presente caso de gestión de operaciones para aportar valor agregado en el área de Admisión del policlínico policial. Por tanto, fue necesario conocer los precedentes, hacer el diagnóstico situacional para conocer la problemática y encaminar la labor de intervención desde la especialidad.

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional

Al inicio del mes de octubre del año 2020, se asumió el cargo en calidad de encargado de sistemas del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzáles, tomando como referencia inicial que los procesos no tenían un orden establecido en el área de Admisión, además se presume que por falta de profesional con conocimiento en la especialidad y finalmente el personal solo se dedicaba a cumplir su labor diaria sin proyección.

Apoyado en las técnicas y herramientas de exploración de análisis que se emplean en la Ingeniería Industrial, para mejorar los procesos orientados en eficacia y eficiencia, se realizó el diagnóstico situacional como a continuación se detalla (12):

2.1.1. Lluvia de ideas

Mediante la lluvia de ideas conocido también como *brain storming*, se logró recabar las opiniones de los integrantes del área de Admisión. Con ello se logró reunir y clasificar la información para identificar y analizar el problema (12).

2.1.2. Diagrama de Pareto

Mediante el diagrama de Pareto, que permite ordenar las causas en orden descendente, según el grado de importancia respecto a un efecto, se clasificó los problemas en el área de Admisión, «la barra más alta está del lado izquierdo y la más pequeña, según va disminuyendo de tamaño se encuentra hacia la derecha» (12).

Tabla 1. Diagnóstico situacional del área de Admisión

N.º	Problemas en el proceso del área de Admisión	Puntuación	%	% acumulado
1	El área no cuenta con un sistema de registro de atención diaria.	10	17	17
2	No cuenta con un sistema de registro de atención diaria, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos	10	17	34
3	No hay selección, estandarización, orden, limpieza y disciplina de las historias clínicas.	9	15	49
4	No se desarrolla capacitación al personal en los sistemas SEIS PNP y <i>Sited</i> .	9	15	64
5	No cuenta con plan de trabajo del área de Admisión.	8	13	77
6	No existe un diagrama de flujo de proceso en la sección de sistemas	7	12	89
7	No existe un diagrama de flujo de la sección de Archivos.	7	12	100
Total		60	100	

En la tabla 1 se puede apreciar los procesos o problemas identificados en la sección de sistemas y archivos del área de Admisión, se asignó la puntuación del 1 al 10, siendo 1 el mínimo y 10 el máximo de relevancia.

Con la opinión de cada integrante que labora en el área de Admisión, cuan relevante es cada uno de los problemas identificados, se sacó el promedio de sus repuestas y se le asignó a cada uno la puntuación obtenida.

Luego se ordenó los problemas de mayor a menor relevancia como se muestra en la tabla 1, siendo un total de 60 como puntuación, se dividió la puntuación del problema 1 entre el total, esto para saber cuánto es en porcentaje que representa dicho

problema del 100 % y así se continúa con el procedimiento hasta llegar al último problema.

De esta manera, se identificaron los problemas más y menos relevantes del área de Admisión del policlínico policial Huancayo. El desarrollo del presente informe consta de los 7 procesos por ser importantes para el buen desempeño del área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

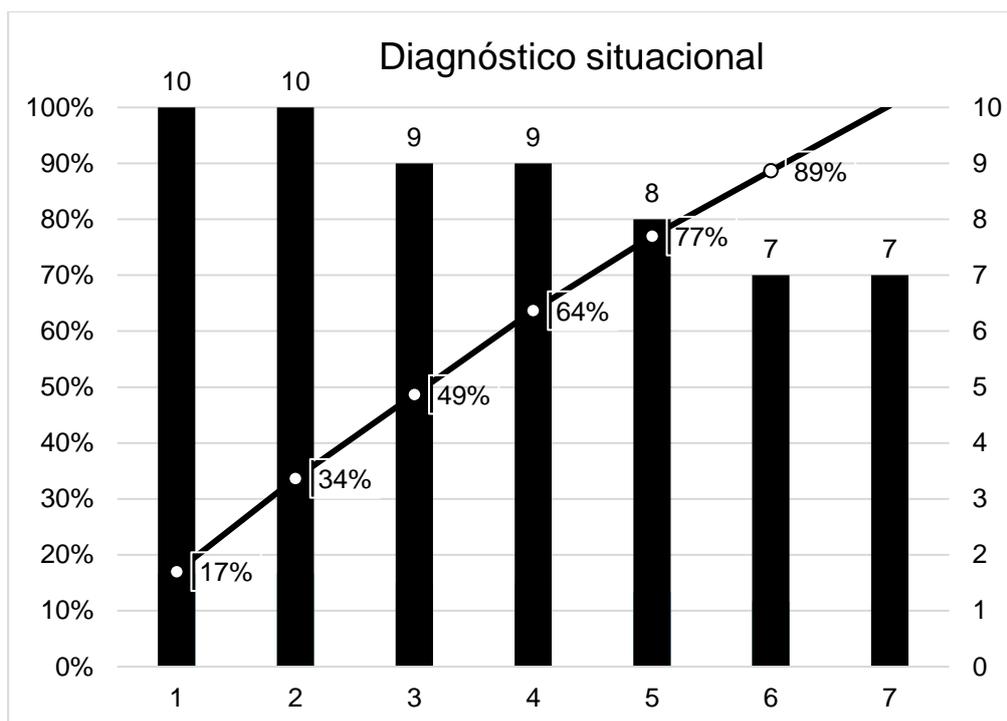


Figura 3. Diagnóstico situacional

En la ilustración se muestra el diagnóstico situacional con el diagrama de Pareto de 7 ítems de los procesos; del 1 al 5 representa el 20 % de las actividades y representa el 80 % del problema en las actividades del proceso del área de Admisión.

En la figura 3 se muestra los resultados en forma descendente, notándose los problemas descritos según su relevancia. Así, se establece un orden de importancia para tomar acción de mejora en una organización (12).

En el presente informe, los procesos o problemas evaluados son siete del área de Admisión y todos sin excepción se resolverán por tratarse de procesos que tienen relación o sincronía en la producción de servicios del área descrita.

2.1.3. Problema general

El Sistema de gestión de operaciones es deficiente en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

2.1.4. Problema específico

- a) La forma de realizar las actividades es deficiente en la sección de Sistemas del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo.
- b) La forma de realizar las actividades es deficiente en la sección de Archivos del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo.

2.2. Identificación de oportunidades y necesidades en el área de desempeño profesional

Desarrollado el diagnóstico situacional y tomado los avances o evidencias de la gestión anterior como referencia, se pudo identificar las necesidades y a las vez oportunidades para el área de Admisión. Se dividió orgánicamente en dos secciones el área de Admisión con fines de organizar las actividades o procesos. Con las oportunidades identificadas mejorará la eficiencia en la producción reflejado en la productividad e interés por el trabajo de los integrantes del área, enfocándose al servicio de los pacientes que concurren a diario a la Ipress.

Tabla 2. Oportunidades en la sección de Sistemas

Sección	Oportunidad identificada
Sistemas	Realizar el plan de trabajo del área de Admisión
	Crear e implementar el Sistema de registro de atención diaria
	Elaboración e implementar el diagrama de flujo de la sección de sistemas
	Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP y Sited

La tabla 2 muestra las oportunidades identificadas en la sección de sistemas, para el desarrollo de los procesos se harán uso de tecnologías de información, es importante porque permite la gestión integrada del proceso.

Tabla 3. Oportunidades en la sección de Archivos

Sección	Oportunidad identificada
Archivos	Crear e implementar el sistema de registro de atención, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos

Elaborar e implementar el diagrama de flujo de la sección

Elaborar e implementar la metodología de las 5S en la sección; selección, estandarización, orden, limpieza y disciplina

En la tabla 3 se establece las oportunidades identificadas en la sección de Archivos, respectivamente, es una propuesta innovadora que se pretende elaborar, para tener un proceso que desarrolle las actividades de manera lógica y secuencial, para mejorar en la velocidad de respuesta a la necesidad del paciente y personal de salud.

Teniendo el panorama, se procedió a organizar, elaborar, adecuar para proceder a implementar el sistema de gestión de operaciones en el área de Admisión, que es competencia del profesional de ingeniería industrial por ser un área de vital importancia en el policlínico policial de Huancayo.

Sin tener herramientas o formatos en que apoyarse. Se desarrolló desde el inicio de las mediciones y procesamientos, apoyados en el aprendizaje logrado de la carrera profesional en la universidad. Particularmente, es la primera experiencia en una organización que brinda servicios de salud, la cual asumo en calidad de encargado de sistemas del área de Admisión, con responsabilidad y profesionalismo. Ante la situación de incertidumbre que se vive aún por la pandemia de Covid-19, no es un obstáculo, pero sí un reto y a la vez un factor motivador para llevar la teoría a la práctica.

2.3. Objetivos de la actividad profesional

Trabajar en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo es un privilegio y oportunidad para volcar mis conocimientos adquiridos y como profesional en ingeniería industrial, en la especialidad de gestión de operaciones, para el presente informe propongo los siguientes objetivos.

2.3.1. Objetivo general

Elaborar e implementar el Sistema de gestión de operaciones del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo, 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

- a) Elaborar e implementar gestión por proceso en la sección de sistemas del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo.

- b) Elaborar e implementar gestión por proceso en la sección de archivos del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo.

2.4. Justificación de la actividad profesional

Es importante considerar «ciertos cambios que continuamente se llevan a cabo en los ambientes industriales. Dichos cambios incluyen la globalización del mercado y de la manufactura, el crecimiento del sector servicios, el uso de computadoras en todas las operaciones de la empresa y la aplicación cada vez más extensa de Internet y la web» (13).

Para que una organización sea mejor, debe satisfacer la demanda, mediante el aumento de su productividad, la confiabilidad en la seguridad del servicio, el interés por el trabajo y satisfacción del personal. «La mejora de la productividad se refiere al aumento en la cantidad de producción por hora de trabajo» (14).

El ingeniero industrial con el flujo de generación del servicio se enfoca en el incremento de la productividad, realizando innovaciones en los métodos y simplificando el trabajo (12). Diseño de trabajo donde acopla el trabajo al trabajador y la distribución de la instalación del área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

Los diagramas de flujo de proceso permitirán la comprensión visual y una sencilla aplicación; al representar las acciones que se realizan en el proceso de forma gráfica, permiten ser entendidas por el personal del área de Admisión. Con ello también se contribuye a mejorar la seguridad y salud del trabajador en sus actividades (12).

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas

3.1.1. Sistema de gestión

Constituyen elementos interactuantes en una organización «para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos. Un sistema de gestión puede abordar una sola disciplina o varias disciplinas. Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, planificación, la evaluación del desempeño y la mejora de procesos» (15).

Un sistema de gestión puede abarcar la organización en forma total, o en forma parcial algunas funciones seleccionadas de la organización, o sección específica e identificada (15).

3.1.2. Gestión de operaciones

La gestión de operaciones incluye actividades que mejoran el desempeño de un negocio y se refiere a actividades pertenecientes a la generación de bienes o servicios haciendo uso de recursos (16).

Es importante para la planificación, organización y seguimiento de los procesos de producción y prestación de servicios. Ayuda en la administración y control de las

operaciones para su eficacia. Es la encargada de hacer que se convierta en realidad y lograr la ansiada excelencia mediante una adecuada sincronía de la estrategia táctica y operativa (16).

Respecto a las organizaciones de servicios, la gestión de operaciones se enfoca en el control de los procesos y la calidad de sus resultados. En el servicio de salud, «la gestión de operaciones permite brindar un servicio seguro, efectivo y centrado en el paciente sin generar sobrecostos en las áreas importantes» (16).

3.1.1.1. Proceso

Considerando la definición planteada por la norma ISO 9000, «un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, transformando elementos de entrada en resultados o salida» (17).

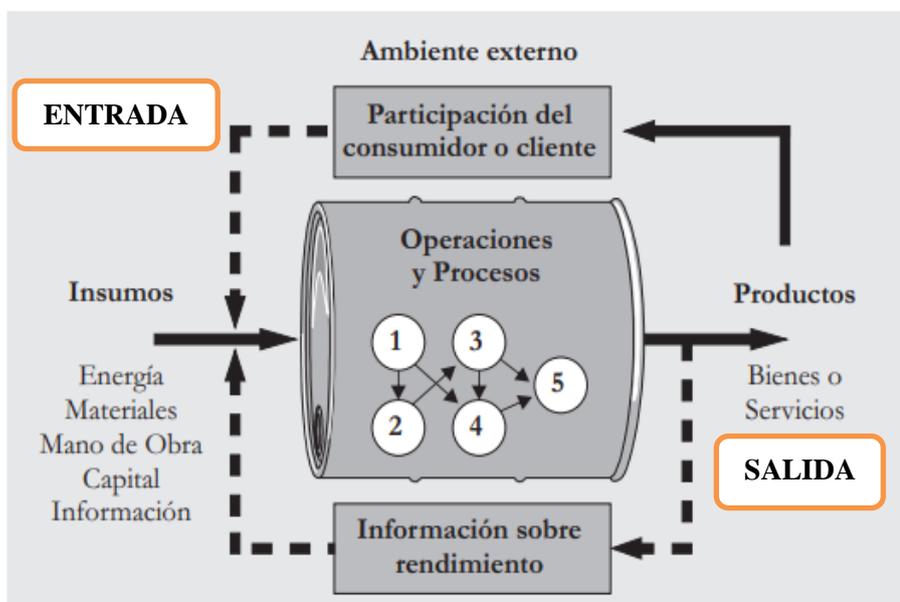


Figura 4. Proceso (18)

3.1.3. Diagrama de flujo

Históricamente datan de 1921, año en el que se presentó en la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME) un diagrama de procesos con base en gráficas, conocido hoy en día como diagrama de flujo. «En 1947 se estableció la simbología común para crear este tipo de diagrama, que continua hasta el día de hoy. Un siglo después de su creación, el diagrama de flujo sigue siendo un método popular para crear descripciones graficas de procesos y definir tareas.» (19).

El diagrama de flujo de procesos es una ilustración de las actividades, es empleado para representar, documentar y mejorar un proceso o modelar uno nuevo.

Para ello se usa «un conjunto de símbolos y notaciones para describir un proceso. Los diagramas pueden variar desde simples garabatos trazados a mano, notas adhesivas o hasta diagramas de aspecto profesional con información detallada y expansible desarrollados mediante software» (20).

3.1.2.1. Simbología del diagrama de flujo

Los símbolos más comunes que se usan hoy en día para diseñar el diagrama de flujo son de organizaciones internacionales, tales como: Organización Internacional de Normalización (ISO 10628, Diagrama de flujo de procesos), el Instituto Alemán de Normalización (DIN), y el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI) (20).

Mediante diagramas de flujo se precisan formas y componentes diversos para representar de manera visual los flujos de trabajo. Los símbolos muestran elementos precisos de un proceso (19).

A continuación, se muestra los símbolos para la ilustración del diagrama de flujo:

- Símbolo de inicio y final



Un óvalo significa el inicio o término del proceso (19).

- Símbolo de proceso



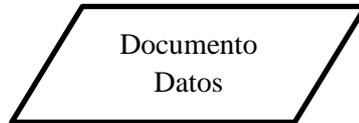
El rectángulo representa cualquier tipo de operación, tarea o actividad llevada a cabo en un proceso (19).

- Símbolo de decisión



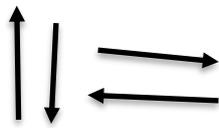
Representa la decisión por tomar en base a una condicional, para elegir una alternativa generalmente contiene dos salidas Sí o No que se indican en los conectores de salida (19).

- Símbolo de datos (entrada o salida)



Representa datos de ingreso e impresión de datos al salir. «Puede utilizarse para mostrar los recursos o datos utilizados o generados.» (19).

- Línea de flujo



Las líneas de flujo representan la conectividad entre los demás elementos estableciendo la secuencia de realización en el proceso (19).

3.1.4. Metodología 5S

Las 5S es una filosofía de trabajo en base a la cultura de Japón. Se ha organizado en cinco principios, para mejorar ámbitos para lograr el orden y limpieza de forma sostenible (21).

Los principios son:

- *Seiri*: seleccionar
- *Seiton*: ordenar
- *Seiso*: limpiar
- *Seiketsu*: estandarizar
- *Shitsuke*: lograr la disciplina

3.1.5. Diagrama de Pareto

Herramienta de análisis exploratorio, creado por el economista Vilfredo Pareto. «Los datos se ordenan de mayor a menor, lo que deja claro qué aspectos deben resolverse primero. Se apoya en el principio de Pareto, que dice que el 80 % de las consecuencias son el resultado del 20 % de las causas» (22).

El diagrama de Pareto facilita organizar y mostrar aquellas causas a mejorar para superar los problemas en una organización. El procedimiento del diagrama de

Pareto inicia con delimitación del problema por resolver, se analiza el problema para identificar las causas que lo generan, se miden las causas y se procesan para organizarlas de mayor a menor impacto sobre el problema mediante porcentajes individuales y acumulados. De esta manera, se deben identificar los detalles relevantes que ayudará a alcanzar los objetivos (22).

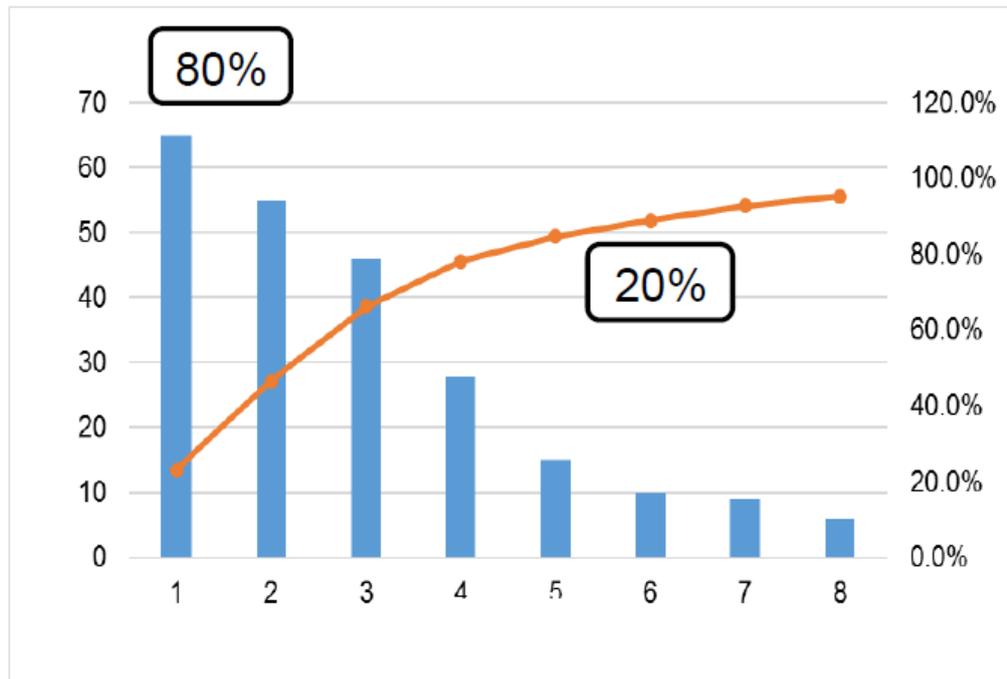


Figura 5. Diagrama de Pareto

3.2. Definición de términos básicos

3.2.1. Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)

La Susalud es una institución adscrita al Ministerio de Salud, tiene la misión de «promover, proteger y defender los derechos en salud de cada peruano, con calidad y oportuna intervención sin importar dónde se atienda o su condición de aseguramiento (8).

3.2.1.1. Institución prestadora de servicios de salud (Ipress)

Son organizaciones de servicios de salud y servicios médicos públicos, privados o mixtos que «realizan atenciones en salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica» (23).

3.2.1.2. Instituciones administradoras de fondos de aseguramiento (Iafas)

Son instituciones que tiene la responsabilidad de captar y administrar los fondos para asegurar la prestación de salud y cobertura de riesgo de las personas aseguradas. Entre ellos el SIS, EsSalud, Saludpol, EPS, autoseguros, compañías de seguro y Afocat (23).

3.2.2. Personal médico

Conformado por profesionales en salud y trabajadores técnicos, auxiliar y asistencial en salud, quienes actúan en la atención de los pacientes o usuarios de salud (4).

3.2.3. Paciente o usuario de salud

Persona con problemas de salud que recibe atención en una Ipress por el personal de salud (4).

3.2.4. Historia clínica

La historia clínica constituye «el documento médico legal, en el que se registra los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata la atención que el medico u otro profesional de salud brinda al paciente o usuario de salud y que son refrendados con la firma manuscrita o digital de estos. Las historias clínicas son administradas por la Ipress» (4).

3.2.4.1. Finalidad de la historia clínica

Ayuda a «mejorar la calidad de la atención de los usuarios de servicio médico al manejar, almacenar y desechar adecuadamente los registros médicos y proteger los intereses legítimos de los usuarios, empleados y proveedores de atención médica» (4).

3.2.5. Sistemas de la Ipress

El policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzales cuenta con los siguientes sistemas para realizar la consulta de datos y verificación en las Iafas de los pacientes.

3.2.5.1. Sistema integrado de transacciones electrónicas de datos en salud (Sited)

El Sited es un sistema transaccional para el reconocimiento y consulta de condiciones, coberturas, planes, etc. de aseguradoras en Iafas; de igual forma, permite amparar ante el Registro las solicitudes de los afiliados a Susalud. Asegurar que la información sea compartida entre Ipress e Iafas de manera justa y confiable para el cuidado de los asegurados (24).

Permite a las Ipress, ser usadas como módulo de certificación de seguros de Iafas para recopilar información de autorización e información adicional para usar en su proceso de atención al paciente o para la integración con sus sistemas auxiliares o administrativos (25).

3.2.5.2. Sistema estadístico de información de salud (SEIS)

El SEIS de la PNP es una base de datos nacional que facilita acceder rápidamente a la información y controles de salud de los policías y sus sucesores (26).

3.2.5.3. Sistema de registro de afiliado al aseguramiento universal en salud

El sistema de registro de seguro universal de salud es un registro de afiliados y sus derechohabientes en cualquier régimen de seguro de salud (27).

3.2.5.4. Sistema de registro de atención diaria

El Sistema de registro de atención diaria para atención de salud es importante para brindar asistencia de calidad y eficacia en el uso de recursos. «La aplicación de sistemas de información ha contribuido a mejorar la gestión de los servicios de salud y la prestación de asistencia al crear un ambiente que propicia el mejoramiento del acceso y la calidad de la asistencia a los pacientes y refuerza la base de conocimientos necesaria para la toma de decisiones clínicas y administrativas.» (28).

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1. Descripción de las actividades profesionales

El bachiller en Ingeniería Industrial, desde el 1 de octubre del 2020 hasta el 10 de octubre del 2022 desarrolló una función; creando, diseñando, seleccionando los métodos de procesos, herramientas y habilidades para la producción de los servicios. Enfocado en satisfacer las necesidades de los empleados del área de Admisión, de los pacientes o usuario de salud y por ende de la jefatura del policlínico policial de Huancayo.

La actuación de ingeniero industrial es en diversos ámbitos, como administrar sistemas de generación de servicios, mediante habilidades y aptitudes en ciencia básica e ingeniería, que le permite resolver el problema, flexibilidad y facilidad en la adaptación al cambio para usar la ciencia, tecnología y la circunstancia por la pandemia de covid-19 (12).

Para la creación del Sistema de registro de atención diario, servirá para programar citas en la atención de salud por las diferentes áreas: Emergencia, Consultorio Externo (Medicina

General, Traumatología, Dermatología, Oftalmología, Endocrinología, Gastroenterología y Medicina Física y Rehabilitación, Odontología, Psicología, Obstetricia, Inmunizaciones y Covid-19. Se hizo uso de habilidades como: empleo de técnicas en gestión de operaciones y producción, capacidad de análisis, de cuestionamientos, de síntesis, de toma de decisiones, de sentido común y práctico (12).

La actuación del ingeniero industrial es sustentada en conocimientos en nuevas tecnologías para mejorar y optimizar procesos, se constituye en palanca para el desarrollo industrial (12). La aplicación de las nuevas tecnologías condujo a la innovación de los procesos en el ambiente de producción de los servicios en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo, para poder verificar, validar y actualizar la base de datos del personal policial y familiares con derecho en el sistema SEIS, con apoyo del sistema *Sited*.

La administración de recursos humanos, el liderazgo, compromiso y enfoque social, permitió capacitar al personal de la sección de sistemas y de archivos del área de Admisión de la Ipress para cumplir sus funciones encargadas de organizar, mantener, custodiar y administrar los registros y archivos de las historias clínicas, de forma tradicional o electrónica o de ambas formas. «Las historias clínicas deben estar accesibles al personal de archivos autorizado y a los profesionales de salud que brindan la atención, durante el horario de atención de la Ipress.» (4).

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

La praxis de profesión, como bachiller en Ingeniería Industrial, en el contexto de la especialidad de Gestión de operaciones. Es aplicable a todas las organizaciones industriales sin importar al rubro a que se dedica (29). En este caso en particular en la institución prestadora de servicios de salud (Ipress) para brindar servicio de salud orientado al paciente.

La función del ingeniero industrial es aportar valor agregado con la especialidad de gestión de operaciones, gestión tecnológica, gestión de la calidad, salud ocupacional y ambiental en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo, a fin de mejorar y optimizar los procesos, para obtener calidad y efectividad en el servicio de salud del paciente (12).

Las organizaciones, como parte del mundo, deben encaminarse a la competitividad de su personal (12). Por ello, se debe buscar una integración efectiva del personal en las actividades del proceso como «capacidad de saber, significa que el trabajador posee los conocimientos necesarios que requiere el trabajo o una actividad,

capacidad de poder, significa que el trabajador tenga la habilidad para aplicar los conocimientos en la actividad y la capacidad de querer, significa que el trabajador tenga suficiente motivación para hacer aquello que sabe y puede» (14).

Los ingenieros industriales tienen como objetivo brindar un servicio con calidad, a tiempo, y con menor costo para las partes. La práctica regular desarrollará el potencial de los empleados para lograr mejores resultados. La salud de los trabajadores afecta la productividad, por lo que los ingenieros industriales son competentes en la gestión de calidad, salud e higiene ocupacional y velan porque los trabajadores cuenten con infraestructura básica como computadoras en buen estado de funcionamiento, iluminación y ventilación en buen estado de funcionamiento, asientos para mujeres embarazadas, equilibrar el trabajo y el descanso para evitar situaciones de estrés o carga de trabajo (14).

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales

La gestión de operaciones abarca aspectos importantes en la relación de los empleados con la organización. Se origina en la puesta en marcha el flujo de las actividades en los procesos de manera adecuada. Un diseño acorde a la realidad organizacional, para dar respuesta a la demanda. Con ello, el personal del área de Admisión de la Ipress trabajará de manera mancomunada en busca del cumplimiento del objetivo organizacional.

A través de la gestión operativa se realiza un análisis profundo de todos los procesos directos e indirectos para implementar mejoras, facilitar el trabajo, aumentar la productividad y está muy relacionado con la seguridad y salud de los empleados. Debe hacerse en menos tiempo (12).

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

Los entregables del desempeño del bachiller en Ingeniería Industrial son las actividades desarrolladas, los actuados y documentos de gestión en un determinado tiempo (documento, manual y procedimiento). Refrendada por el autor, quien lo revisa en este caso es el jefe inmediato y quien lo aprueba que viene a ser la jefatura del policlínico, para su puesta en operatividad al servicio del policlínico policial de Huancayo.

La propuesta o programa incorporado cumple los requisitos legales, normativos y obligatorios exigidos por las autoridades reguladoras de salud.

Tabla 4. Gestión por procesos en la sección de sistemas

Ítem	Proceso elaborado	Tipo de documento	Estado
1	Realizar el plan de trabajo del área de Admisión	Manual	Implementado
2	Crear e implementar el Sistema de registro de atención diaria	Documento	Implementado
3	Elaboración e implementar el diagrama de flujo de la sección de sistemas	Procedimiento	Implementado
4	Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP y Sited.	Procedimiento	Desarrollado

Tabla 5. Gestión por procesos en la sección de archivos

Ítem	Proceso - elaborado	Tipo de documento	Estado
1	Crear e implementar el sistema de registro de atención, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos	Documento	Implementado
2	Elaboración e implementar el diagrama de flujo de la sección de Archivos	Procedimiento	Implementado
3	Elaborar e implementar la metodología de las 5S en la sección de Archivos; selección, estandarización, orden, limpieza y disciplina	Manual	Implementado

Las tablas 4 y 5 corresponden a la descripción de las metas en la actividad profesional, designado a mí como profesional bachiller en Ingeniería Industrial, en calidad de encargado de sistemas. Los mismos que fueron establecidos luego de haber desarrollado el diagnóstico de la situación en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Metodología

La metodología en este informe es científica porque son verificables porque están en una secuencia lógica y están interrelacionados y organizados sistemáticamente (30).

4.2.1.1. Método científico

Considerando que «el método científico es un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación, mediante la prueba o verificación de hipótesis. Es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o lograr un objetivo» (30).

4.2.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación es descriptiva, porque se orientó a aplicar el ejercicio de la profesión en el área de Admisión (30).

Cuando se trata de investigación básica o pura, es la creación de nuevos conocimientos que pueden orientarse hacia la extensión de los postulados teóricos de la ciencia (30).

A. Investigación descriptiva

En la investigación descriptiva se caracteriza un evento o fenómeno para determinar su estructura. Los resultados de este tipo de investigación son promedio en términos de profundidad de conocimiento (30).

La presente investigación describe el ejercicio profesional en la especialidad de Gestión de operaciones, que están comprendidos el conjunto de documentos respectivos que se consideran pilares fundamentales del área de Admisión; el sistema de registro de atención diaria, el diagrama de flujo de proceso de la sección de Sistemas, diagrama de flujo de la sección de Archivos y la implementación de la metodología de las 5S.

4.2.2. Técnica

4.2.2.1. Observación

Para investigar se utilizó la observación, lo cual es diferente a ver (lo que hacemos en forma ordinaria). Tiene que ver con la atención y comprensión. Y la observación en la investigación no se limita solo a ver, involucra todos los sentidos y procesos mentales (31).

Los propósitos esenciales de la observación son:

- Sondar el medio ambiente, el contexto, la cultura en el sistema (32).
- Caracterizar grupos, escenarios o entornos; así como las acciones que en él se desarrollen, los integrantes personas que realicen dichas acciones (33).
- Conocer los procesos, relaciones de las personas y su situación o entorno, eventos a lo largo del tiempo (34).
- ✓ Delimitar problemas (35)

- ✓ Proponer hipótesis (31)

4.2.2.2. Entrevista

La entrevista es un instrumento de recopilación de información de interrelación con los actores de los hechos. «Una entrevista es flexible y abierta, se define como una reunión donde una persona (el entrevistador) habla y hace intercambio de información entre una persona (el entrevistado) y otra persona (el entrevistado) u otras personas (el entrevistado) forman un equipo. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.» (31).

Las entrevistas tienen las siguientes características:

- La flexibilidad se da por el inicio y finalización de la entrevista no está predeterminada ni claramente definida, incluso la entrevista puede realizarse en varias etapas.
- La adecuación puede ser según el participante al plantear las preguntas en formas y secuencias pertinentes.
- Cuando se realiza de manera cualitativa, es anecdótica en gran medida y amistosa.
- La dirección y ritmo de la entrevista puede ser compartido con el entrevistado.
- La interpretación de los significados debe ser considerando el contexto social.
- La comunicación de quien realice la entrevista debe ser adecuada al entrevistado.
- Debe mantenerse la neutralidad para recabar perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes sin direccionamiento (31).

4.2.3. Instrumentos o herramienta

4.2.3.1. Diagrama de Pareto

La herramienta diagrama de Pareto, «también conocido como curva de distribución ABC, consiste en una gráfica que clasifica los aspectos relacionados con una problemática y los ordena de mayor a menor frecuencia, con lo que permite visualizar de forma clara cuál es la causa más relevante de una consecución de un proceso» (32).

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

Durante el diseño y aplicación del sistema de Gestión de operaciones se hizo uso de los siguientes equipos y materiales los cuales se muestran la descripción en la tabla 6.

Tabla 6. Materiales y equipos utilizados

N.º	Material / equipo	Cantidad	Unid. med.	Costo (S/)		Observación
				Unitario	Total	
1	computadoras	2	Unid.	1200.00	2400.00	
2	laptop	3	Unid.	1400.00	4200.00	trabajo remoto
3	internet	24	meses	70.00	1680.00	pago mensual
4	celular	3	Unid.	250.00	750.00	
5	estabilizador	5	Unid.	50.00	250.00	
6	chip pospago	24	meses	107.90	2589.60	3 chip, pago mensual
7	impresora	1	Unid.	1700.00	1700.00	
8	hoja bond	2	millar	50.00	100.00	
9	escritorio	1	Unid.	450.00	450.00	
10	silla ergonómica	1	Unid.	350.00	350.00	
11	anaquel	3	Unid.	250.00	750.00	material (metal)
Total				5877.90	15 219.60	

Comentario: la tabla 6 muestra la lista de equipos o materiales usados en el sistema de gestión de operaciones en el área de Admisión. Dichos equipos constan de computadoras que son usadas para emitir y recibir información, internet para la conectividad de las computadoras, escritorio para acomodar las computadoras y comodidad del personal para realizar las tareas, la impresora para imprimir los formatos de filiación para las historias clínicas y los útiles de escritorio. El monto total de inversión en los materiales o equipos es de S/ 15 219.60 soles.

4.3. Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1. Cronograma de las actividades realizadas

La actividad en el área de admisión del policlínico policial de Huancayo comenzó el 1 de octubre del 2020 hasta el 10 de octubre del 2022. Durante la realización de las actividades tuvimos que adaptarnos a la situación, realizar el mayor esfuerzo debido a la pandemia por el covid-19 y cumplir con las fines propuestos.

Para organizar las actividades del proyecto, se usó la herramienta del diagrama de Gant, donde el tiempo de duración de cada actividad se pinta de un color negro y se coloca la letra inicial del mes en que se desarrolla la actividad según la figura 6.

Cronograma de actividades	2020			2021												2022									
	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	
Realizar el plan de trabajo del área de Admisión	■	■	■	■	■																				
Crear e implementar el Sistema de registro de atención diaria			■	■	■	■																			
Elaborar e implementar el diagrama de flujo de la sección de sistemas				■	■	■	■	■																	
Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP y Sited.									■																
Crear e implementar el sistema de registro de atención, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos											■	■	■	■											
Elaboración e implementar el diagrama de flujo de la sección de Archivos													■	■	■	■									
Elaborar e implementar la metodología de las 5S en la sección de Archivos; Selección, Estandarización, Orden, Limpieza y Disciplina																	■	■	■	■	■	■			
Evaluación y mejora continua																								■	■

Figura 6. Cronograma de actividades

4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

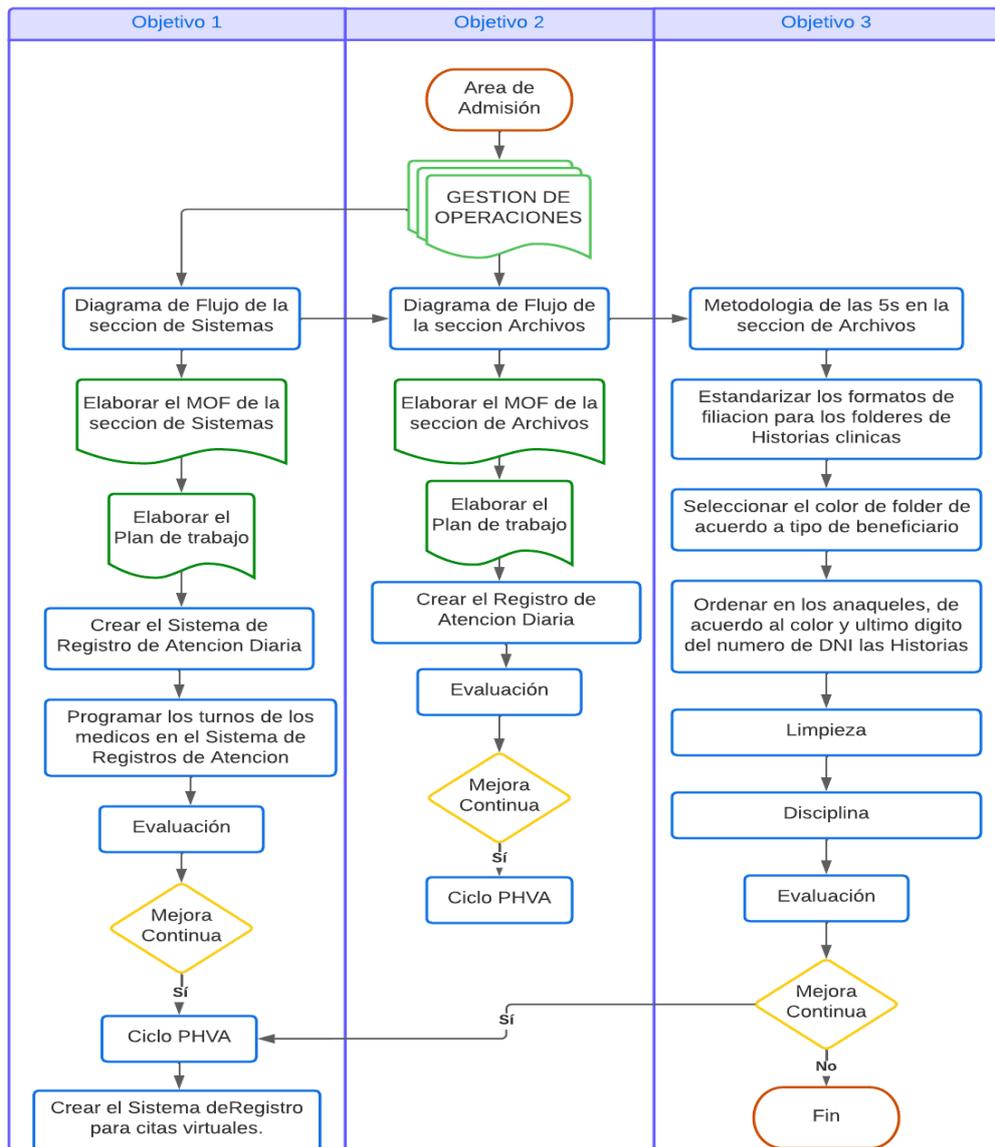


Figura 7. Secuencia operativa de actividades

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En las instituciones públicas, privadas o mixtas, el presupuesto es relevante para conseguir los objetivos establecidos, en particular, para disponer de equipos y materiales necesarios. Para el presente trabajo, el área de Logística asignó presupuesto para proveer los equipos o materiales solicitados por el área de Admisión del policlínico policial y así se pudo desarrollar el proyecto propuesto.

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Al asumir la responsabilidad de sistemas del área de Admisión, se realizó un diagnóstico de la situación del área de Admisión del policlínico policial de Huancayo. Iniciando la recopilación de información para comenzar a estructurar el sistema de gestión de operaciones; plan de trabajo, la creación del sistema de registro de atención diaria, diagrama de flujo y la metodología de las 5S; este conjunto de documentos conforma el sistema de gestión de operaciones del área de Admisión.

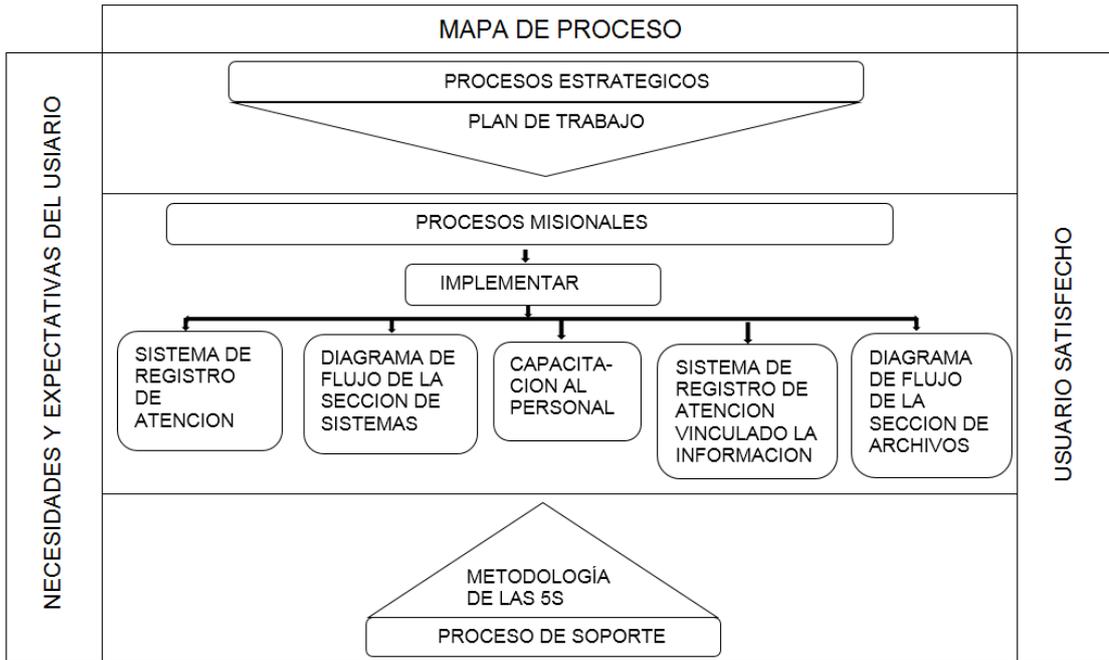


Figura 8. Mapa de proceso

En el mapa de procesos de la figura 8 se muestran los procesos del área de Admisión, que inicia con los requerimientos de los usuarios o clientes hasta la atención.

Tabla 7. Indicadores de gestión

Tablero indicador de gestión de procesos en el área de Admisión										
Perspectiva	Objetivo	Indicador	Unidad de medida	Objetivo	Frecuencia de medición	Óptimo	Tolerable	Deficiente	Resultado final	Responsable
Estratégica	Diseñar el plan de trabajo	Resultado encuesta a trabajadores	Porcentaje	50 %	Anual	50 %	40 %	20 %	55 %	Luis Chuco Abia
Usuario de salud	Proporcionar servicio de calidad	Tiempo promedio de entrega de citas	Minutos	2	Anual	2	3	4	1	
Personal de salud	Mejorar la satisfacción del personal	Resultado encuesta de satisfacción	Porcentaje	45 %	Anual	45 %	35 %	25 %	45.11 %	
Procesos	Crear el diagrama de flujo de procesos	Resultado encuesta de satisfacción	Porcentaje	40 %	Anual	50 %	40 %	25 %	54.54 %	
Procesos	Crear el sistema de registro de atención	Medición de la productividad	Porcentaje	65 %	Anual	65 %	50 %	30 %	70.19 %	
Procesos	Implementación de la metodología adecuada	Medición de la productividad	Porcentaje	25 %	Anual	25 %	20 %	10 %	28.32 %	
Capacitación	Mejorar las capacidades de personal	Resultado encuesta del personal	Porcentaje	50 %	Anual	50 %	40 %	30 %	54.55 %	
Capacitación	Eliminar el margen de error en registro	Datos registrados con error	Porcentaje	0 %	Anual	0 %	5 %	10 %	0 %	

Se ha utilizado los siguientes indicadores de gestión para la medición de objetivos y metas establecidos en el plan de trabajo del área de Admisión.

Se desarrolló una tabla de comparación de desarrollo de actividades a nivel de gestión, que considera el grado de la gestión saliente y los resultados esperados de la gestión actual, detallado a continuación:

Tabla 8. Comparación de resultados a nivel de gestión

Ítem	Oportunidad o necesidad identificada	Tipo de Documento	Resultado esperado	
			2019 - 2020	2020 - 2022
1	Realizar el plan de trabajo del área de Admisión	Manual	No existía	Se implementó
2	Crear e implementar el Sistema de registro de atención diaria	Documento	No existía	Se implementó
3	Elaboración e implementar el diagrama de flujo de la sección de sistemas	Procedimiento	No existía	Se implementó
4	Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP y <i>Sited</i>	Procedimiento	No existía	Se desarrolló
5	Crear e implementar el sistema de registro de atención, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos	Documento	No existía	Se implementó
6	Elaborar e implementar el diagrama de flujo de la sección de Archivos	Procedimiento	No existía	Se implementó
7	Elaborar e implementar la metodología de las 5S en la sección de Archivos; selección, estandarización, orden, limpieza y disciplina	Manual	No existía	Se implementó

La tabla 8 muestra la comparación de resultados a nivel de gestión. La gestión saliente que estuvo a cargo hasta el tercer trimestre de 2020 y la gestión actual desde el inicio del cuarto trimestre de 2020 al tercer trimestre de 2022.

Los documentos descritos en la tabla 8, que tiene como listado siete elementos considerados en el presente trabajo de suficiencia profesional como procesos o actividades que del sistema de gestión de operaciones, los que sostiene la mejora de la productividad, el interés del equipo por el trabajo y la confiabilidad del servicio orientado al usuario de salud en área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

Esta estructura propuesta se ha organizado como se muestra en la tabla 7 para su mejor entendimiento, orden, desarrollo y posterior implementación. Los siete procesos o actividades

fueron desarrollados de acuerdo con la necesidad y la especialidad para brindar el servicio de salud de manera oportuna el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo. Todos ellos han sido evaluados de manera individual y grupal, evidenciándose en la mejora de la producción de servicio alcanzada en el área de Admisión en la gestión actual a comparación de la gestión anterior que no alcanzó su desarrollo de los procesos, limitándose a realizar sus actividades cada día sin planificación y sin base técnica, lo cual no fue considerado en este informe.

Tabla 9. Comparación de resultados a nivel de gestión

Estatus de gestión por procesos	Periodo de elaboración			
	2019 - 2020		2020 - 2021 - 2022	
	N.º	%	N.º	%
Sí existía	0	0	0	0
No existía	7	100	0	0
En proceso	0	0	0	0
Se implementó o desarrolló	0	0	7	100
Total	7	100	7	100

La tabla 9 representa el estado de los procesos o actividades del sistema de gestión de operaciones en el área de Admisión. Se consideró cuatro estados donde la gestión anterior registra: Sí existía, quiere decir que debería estar vigente al servicio del área de Admisión, previamente aprobada por las autoridades administrativas internas competentes de la Ipress, que registra el 0 %. No existía, quiere decir que no existe evidencia alguna de la elaboración e implementación en los siete procesos, representa el 100 %. En proceso, representa el 0 % y se implementó o desarrolló, registra el 0 %.

En la gestión actual como bachiller en ingeniería industrial, en calidad de encargado de sistemas del área de Admisión, desde el inicio del cuarto trimestre del 2020 hasta el final del tercer trimestre del 2022, desarrolló e implementó los siete procesos propuestos del sistema de gestión de operaciones, representa el 100 %. Los cuales pasaron por el proceso de revisión y aprobación en primera instancia por jefatura del área de Admisión, luego del área de Recursos Humanos y, finalmente, por jefatura del policlínico policial de Huancayo para ser puestos en vigencia o servicio de la Ipress.

5.1.1. Resultados a nivel de gestión

Tabla 10. Gestión por proceso en la sección de sistemas

Ítem	Proceso - elaborado	Tipo de documento	% de avance
1	Realizar el plan de trabajo del área de Admisión	Manual	100
2	Crear e implementar el Sistema de registro de atención diaria	Documento	100
3	Elaborar e implementar el diagrama de flujo de la sección de sistemas	Procedimiento	100
4	Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP y Sited.	Procedimiento	100

Los cuatro procesos en la tabla 10 son desarrollados en la sección de sistemas, los que conforman a la gestión por proceso en la sección de sistemas del área de Admisión, propuesto como objetivo específico. Los que fueron propuestos y desarrollados de acuerdo con la realidad circunstancial y a las necesidades del área de Admisión de la Ipress.

La gestión por procesos está orientada a satisfacer al usuario de salud. Minimizar el tiempo de espera del paciente en la ventanilla de atención y la confiabilidad del servicio.

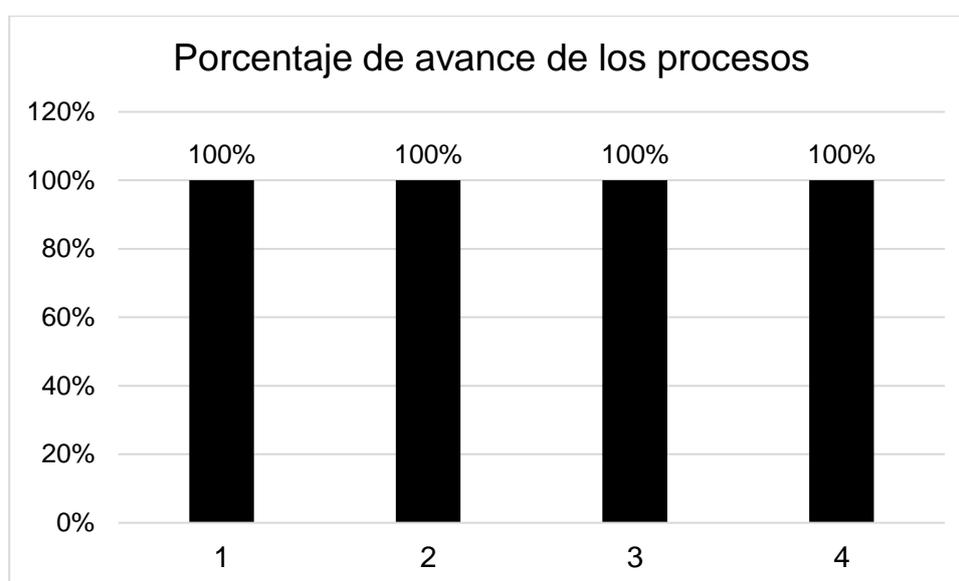


Figura 9. Gestión por procesos en la sección de sistemas

La figura 9 representa gráficamente el nivel de avance de los cuatro procesos que conforman a la gestión por proceso en la sección de Sistemas del área de Admisión

propuesto como objetivo específico. Donde se puede observar al 100 % el avance tal como se había previsto.

Tabla 11. Gestión por procesos en la sección de Archivos

Ítem	Proceso elaborado	Tipo de documento	% de avance
1	Crear e implementar el sistema de registro de atención, vinculando la información de la sección de sistemas con archivos	Documento	100
2	Elaborar e implementar el diagrama de flujo de la sección de Archivos	Procedimiento	100
3	Elaborar e implementar la metodología de las 5S en la sección de Archivos: selección, estandarización, orden, limpieza y disciplina	Manual	100

Los tres procesos descritos en la tabla 10 representa los documentos o procesos desarrollados en la sección de archivos, los mismos que representan a la gestión por proceso de la sección de archivos del área de Admisión, propuesto como objetivo específico para el presente informe.

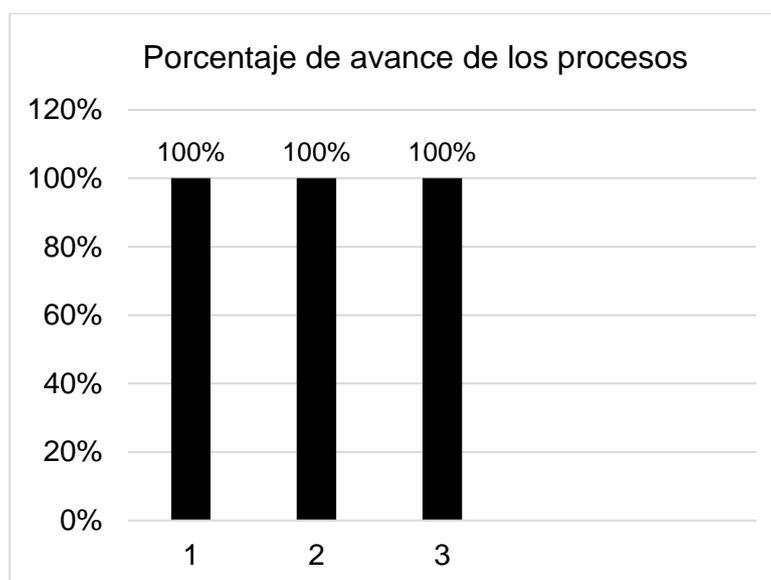


Figura 10. Gestión por proceso en la sección de archivos

La figura 21 representa gráficamente el avance de los tres procesos de la gestión por proceso en la sección de archivos del área de Admisión, propuesto como objetivo específico para el presente informe. Fueron desarrollados e implementados al 100 % en el periodo previsto. Contribuye a la mejora continua en el periodo de aplicación práctica en la especialidad de gestión de operaciones y campo profesional de la ingeniería industrial laboral en el policlínico policial de Huancayo.

5.2. Logros alcanzados

Desde el momento que se asumió el cargo en calidad de encargado de sistemas del área de Admisión en esta institución, definitivamente fue un reto por la situación de la pandemia que se vivía en Perú y a nivel mundial, aprender y emprender nuevos retos cada día ha sido de constante aprendizaje para volcar conocimientos en la especialidad de gestión de operaciones, que es una labor gratificante. Ya que no solo es tener el control de las actividades de los procesos del área de Admisión, si no también lograr la consolidación y posterior crecimiento en los procesos de la producción de servicio a la medida del aumento de la demanda del servicio de salud para el policlínico policial de Huancayo.

5.2.1. Logros alcanzados en lo general

Tabla 12. Nivel de avance del sistema de gestión de operaciones

Oportunidad o necesidad identificada	Sigla propuesto	Periodo de implementación			
		2019 - 2020		2020 - 2021- 2022	
		N.º	%	N.º	%
Gestión por proceso en la sección de sistemas	GPSS	0	0	1	50
Gestión por proceso en la sección de archivos	GPSA	0	0	1	50
Total		0	0	2	100

En la tabla 11 se observa, la implementación de la gestión por proceso en la sección de sistemas representa el 50 % y la gestión por proceso en la sección de archivos, de igual manera, representa el 50 % del sistema de gestión de operaciones desarrollados e implantados en el área de Admisión.

El conjunto de documentos o procesos del sistema de gestión de operaciones del área de Admisión, mejoró significativamente la productividad del equipo que labora en el área de Admisión, trabajando de manera sincronizada las secciones de sistemas realizando las actividades de búsqueda, procesamiento y emisión de la información de datos de los pacientes y la sección de archivos (repcionado para el uso de la información de datos de los pacientes) y así, es como hoy en día labora el equipo del área de Admisión, compartiendo información, optimizando los recursos para la producción del servicio y de respuesta a la necesidad del paciente o usuario de salud.

5.2.2. Logros específicos alcanzados

Tabla 13. implementación del proceso de plan de trabajo

Proceso implementado	Cuarto trimestre	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Promedio meta - anual
Plan de trabajo del área de Admisión	4	5	6	7	5.5
	7	8	9	10	8.5

Comentario: al finalizar cada trimestre se realizó una reunión con el grupo de trabajo del área de Admisión, donde opinaron con relación al proceso implementación de plan de trabajo en el área de Admisión, nivel de satisfacción en el trabajo y cuan útil considera el proceso de implementación, se consideró las respuestas con puntuación del 1 al 10 de acuerdo a la satisfacción de cada empleado en cuánto le ayuda u orienta en realizar las tareas para cumplir con la función encomendada dentro del área de Admisión. En la tabla se puso el promedio obtenido en cada trimestre del total de personal que labora en el área.

En la tabla 13 se puede observar los logros obtenidos con la implementación del proceso o documento de plan de trabajo en el área de Admisión. El equipo que labora en el área considera de vital importancia el proceso de planificar las actividades, el cual guiará por el camino para el logro de las metas y objetivos establecidos en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

Permitió analizar, diseñar, organizar las tareas y además formular el manual de organización y funciones de las actividades para equipo que labora en el área de Admisión.

La implementación del plan de trabajo fue aceptada por las autoridades administrativas internas, porque tiene el enfoque de orientación, guía del trabajador del área de Admisión en el policlínico policial de Huancayo, además en definir las tareas, evaluar las habilidades del personal y asignar tareas al personal de admisión.

Para realizar el análisis de variación de la satisfacción del personal del área de Admisión se hizo uso de la fórmula de cálculo de la productividad, ya que ayuda a calcular la deferencia de la satisfacción del periodo 2021 – 2022 respecto al periodo anterior 2020 - 2021 para ver el porcentaje de incremento (14).

Sf: satisfacción final

Si: satisfacción inicial

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{Sf - Si}{Si} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{8.5 - 5.5}{5.5} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = 54.55$$

El incremento de la satisfacción en el periodo del 2021-2022 es de 54.55 % respecto al periodo 2020 - 2021.

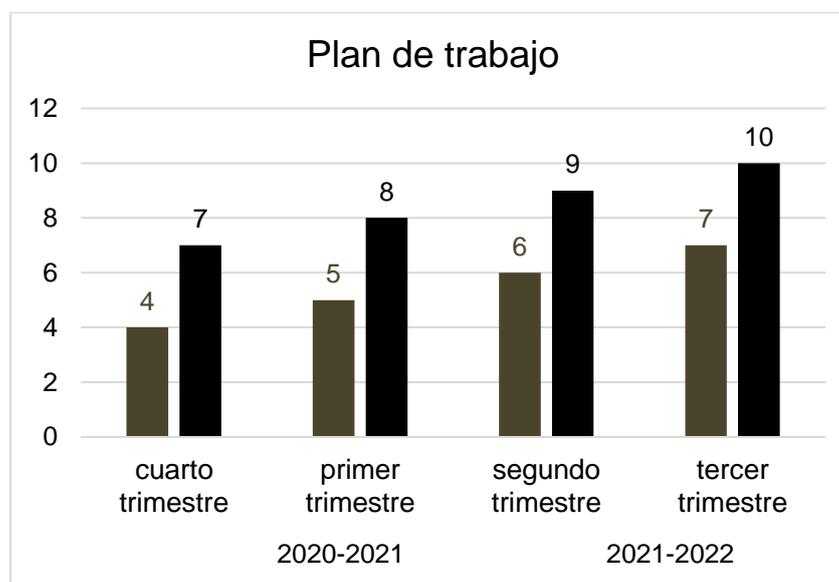


Figura 11. Implementación del plan de trabajo

En la figura 11 se evidencia los resultados de la opinión del grupo de trabajo del área de Admisión relacionado al proceso implementado de plan de trabajo en el área de Admisión, en ello se puede observar el aumento significativo al finalizar cada trimestre de la satisfacción y el interés por el trabajo del equipo que labora en el área de Admisión.

El grupo de trabajo manifestó que se logró obtener dichos resultados porque hubo una comunicación constante y para ello se programó reuniones de trabajo para hacer autocríticas de nuestro avance. La realización de ciertos hábitos permitió el desarrollo del potencial del personal y para ello se evaluó sus habilidades con la que poseen cada integrante dentro de la planificación para cumplir las funciones del área de Admisión.

Tabla 14. Proceso de crear el sistema de registro de atención diaria

Proceso implementado	Cuarto trimestre	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Total
Sistema de registro de atención diaria	3500	4600	6200	8400	22700
	9480	9550	9600	10000	38630
Total					61330

Comentario: en la tabla 14 se tiene la cantidad de datos de los pacientes registrados en el sistema de registro de atención diaria al finalizar cada trimestre. Con el proceso de crear del sistema de registro de atención diaria, aumentó significativamente de la productividad del personal en la producción de servicio del área de Admisión.

Se hizo la suma de los datos registrados por cada trimestre en cada periodo en el registro de atención diario para obtener el total de datos registrados en el periodo 2020 – 2021, de igual manera de datos registrados en el periodo 2021 – 2022 luego se hizo la suma y finalmente para así calcular la productividad.

La productividad en el periodo 2020 – 2021:

Pf: producción final = 22700 datos registrados.

Mano de obra: 3 personas de sistemas y 3 personas de trabajo remoto para recepción de llamadas, 150 horas mensuales por personal = 150 h x 6 p = 900 h y 900 h x 12 m = 10800 horas.

$$\text{Productividad} = \left(\frac{Pf}{Mo} \right)$$

$$\text{Productividad} = \left(\frac{22700}{10800} \right)$$

Productividad = 2.1 en el periodo 2020 – 2021

La productividad en el periodo 2021 – 2022:

Pf: producción final = 38630 datos registrados.

Mano de obra: 3 personas de sistemas y 3 de trabajo remoto para recepción de llamadas, 150 horas mensuales por personal = 150 h x 6 p = 900 h y 900 h x 12 m = 10800 horas.

$$\text{Productividad} = \left(\frac{Pf}{Mo} \right)$$

$$\text{Productividad} = \left(\frac{38630}{10800} \right)$$

Productividad = 3.57 en el periodo 2021 – 2022

Para hacer la comparación de productividad en el periodo 2020 – 2021 respecto a la productividad en el periodo 2021 – 2022 he hizo uso de la siguiente fórmula:

Pf: productividad final del periodo 2021 – 2022

Pi: productividad inicial del periodo 2020 – 2021

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{Pf - Pi}{Pi} \right) \times 100$$

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{3.57 - 2.1}{2.1} \right) \times 100$$

$$\% \text{ productividad} = 70$$

Se puede apreciar del aumento significativo de la productividad de 70 % en el periodo 2021 – 2022 respecto al periodo 2020 – 2021.

El registro de sistemas de admisión se creó gracias a las herramientas que ofrece en la actualidad Google Chrome, en la cual se inicia sesión con el correo de Gmail, nos dirigimos a Google apps, luego al Drive y ahí en una hoja de cálculo de Google Sheet o Excel compartido se crea el formato para el registro de atención diaria tal como se muestra en sección de anexos.

Para el sistema de registro de atención diario se creó siete correos electrónicos Gmail institucional para el área de Admisión; de las cuales dos se encuentran asignados a la sección de sistemas, uno que es el principal asignado al encargado de sistemas y el segundo correo asignado al personal de la sección de sistemas, dos correos asignados a la sección de archivos y tres correos asignados al personal de trabajo remoto para programar citas virtuales.

El sistema de registro de atención diario es de uso flexible; para ello, en una nueva pestaña de Google se añadió a la pestaña de marcadores como acceso rápido, de tal manera se obvia los pasos establecidos para el ingreso al sistema de registro de atención diaria.

En términos de flexibilidad enfocados en satisfacer la necesidad de los pacientes, se logró eliminar hasta un 90 % las colas y traslados desde sus hogares hasta el policlínico de los pacientes o usuarios de salud para obtener una cita para atención médica, con la implementación del sistema de registro de atención diaria y recepción de llamadas por el personal remoto que se encuentra aislado en su domicilio por factor vulnerable al covid-19, los pacientes llaman a cualquiera de los tres números de celulares para programar una cita para ser atendido en los diferentes consultorios y especialidades que ofrece el policlínico policial de Huancayo.

Gracias a esta metodología de mejoramiento de proceso implementando del sistema de registro de atención diaria, que puede abrirse en cualquier equipo de computadora o laptop sin importar el lugar donde te encuentres se logró trabajar en sincronía la sección de sistemas programando citas y archivos, utilizando la información brindada por sistemas para alistar la historia clínica para la atención del paciente.

El sistema de registro de atención diaria es confiable, se guarda automáticamente la información registrada, permite asignar acceso al personal a campos seleccionados según la función que cumple.

Al personal asignado el correo electrónico se le inicia sesión en el equipo que va a trabajar, con el correo y contraseña. Si el personal abre en otro equipo u otorga a un tercero el correo y contraseña, este no podrá iniciar sesión debido a que se encuentra vinculada la alerta de seguridad y la confirmación de identidad al celular del encargado de sistemas.

El sistema de registro de atención diaria es rápido, la información que se registra se consulta de inmediato o en línea, porque se está trabajando en un Excel compartido y cada equipo como computadora o laptop asignado a cada personal cuenta con internet.

El sistema de registro de atención diaria es de rellenado rápido los campos del formato gracias a los sistemas de consulta del Sited y registro del sistema SEIS PNP, de los sistemas mencionados se pueden copiar los datos de la persona consultada y pegar en los campos establecidos del sistema de registro de atención diaria, obteniendo como resultado final datos confiables por ser emitidos por la Reniec.

Con la consulta rápida y registro de datos del paciente en el sistema de registro de atención diaria, se logró eliminar el uso de cuadernos para registrar las citas, el tiempo de espera en la cola del personal policial y familiares que asistía al policlínico por la no existencia de las citas por llamadas a números de celular, en la gestión actual se implementó tres celulares, que se encuentran asignados a cada personal de trabajo remoto.

Se logró terminar con el tiempo elevado de espera del paciente en ventanilla de atención para la programación de cita de un promedio de 4 minutos que era en la gestión anterior y a inicio de gestión a un promedio de 1 minuto por paciente al término de gestión actual.

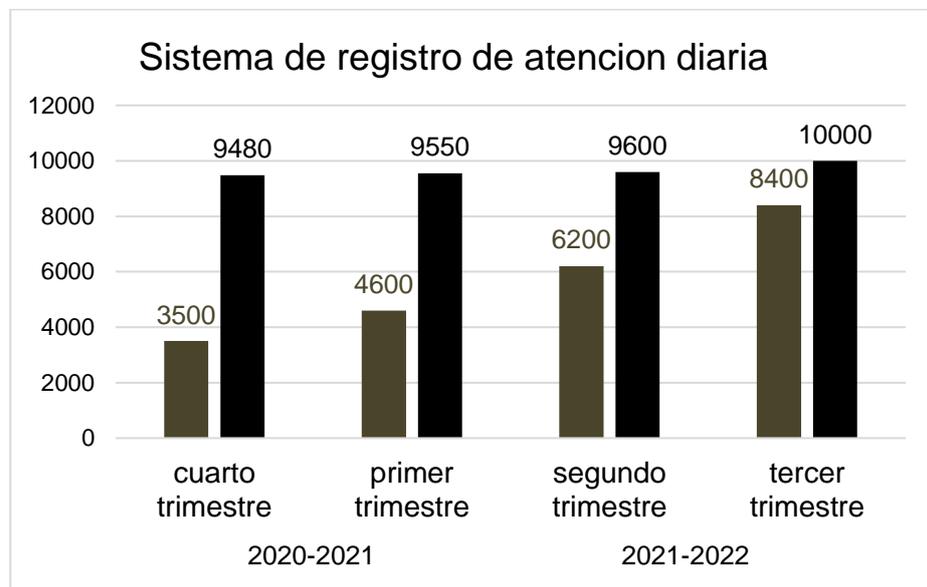


Figura 12. proceso de sistema de registro de atención diaria

En la figura 12 se puede observar gráficamente que al finalizar cada trimestre se incrementa de manera importante la productividad del personal en la producción de servicio del área de Admisión, donde las barras del lado izquierdo corresponden al periodo 2020 – 2021 donde se registraron un total de 22 700 datos de pacientes en el sistema de registro de atención diaria y las barras del lado derecho corresponden al periodo 2021 – 2022, donde se registraron un total de 38 630 datos de los pacientes que fueron atendidos por los diferentes consultorios del policlínico policial de Huancayo.

Tabla 15. Proceso de diagrama de flujo de la sección de sistemas

Proceso implementado	Cuarto trimestre	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Promedio meta - anual
Diagrama de flujo de la sección de sistemas	5	6	6	7	6
	8	8	9	9	8.5

Comentario: la tabla 15 representa el promedio obtenido al finalizar cada trimestre, donde se realizó una entrevista a los integrantes del grupo de trabajo de la sección de Sistemas del área de Admisión relacionado a la implementación del diagrama de flujo de la sección de sistemas, cuan útil es como material de referencia visual donde se representa gráficamente todas las actividades del proceso o guía para realizar sus actividades para el personal que labora en la sección de Sistemas, integrado por el encargado de sistemas, dos personas de sistemas y tres personas de trabajo remoto del área de Admisión, se consideraron las respuestas con puntuación del 1 al 10 de acuerdo a la satisfacción de cada empleado. En la tabla 15 se puede observar el promedio obtenido del total del equipo de sistemas que labora en el área de Admisión.

El diagrama de flujo de procesos sirve como material de guía o referencia para la realización de las actividades del personal de sistemas del área de Admisión, con dicho proceso implementado el personal tiene el apoyo o respaldo del procedimiento para la ejecución de las actividades asignadas, el diagrama de flujo de proceso se encuentra adjunto como anexos.

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{Sf - Si}{Si} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{8.5 - 6}{6} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = 41.67$$

El incremento de la satisfacción en el periodo del 2021-2022 es de 41.67 % respecto al periodo 2020 - 2021.

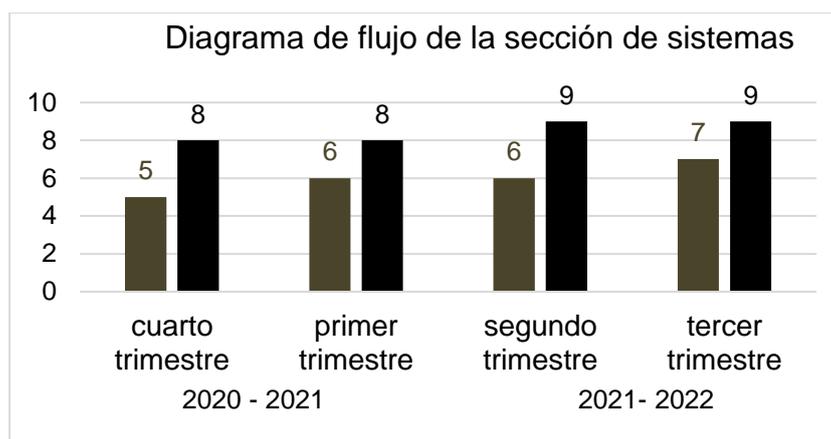


Figura 13. Proceso de diagrama de flujo de la sección de Sistemas

En la figura 13 se observa gráficamente el resultado de la entrevista realizada al final de cada trimestre al personal de la sección de Sistemas del área de Admisión en relación con cuan satisfecho se encuentra y el apoyo o respaldo que tienen como personal con el material de referencia visual para realizar las actividades y cumplir las funciones asignadas a la sección de Sistemas del área.

Se puede observar al finalizar el cuarto trimestre del periodo 2020 - 2021 el resultado obtenido como satisfacción o acompañamiento en las actividades que tenía el personal es en promedio 5 de 10, al finalizar el segundo y tercer trimestre del periodo 2021 - 2022 el resultado es en promedio 9 de 10, es significativamente bueno porque el personal considera que tiene el apoyo, respaldo, guía o material de referencia visual para el cumplimiento de sus funciones encomendadas dentro del área de Admisión.

Tabla 16. Proceso de capacitación en sistemas de admisión al personal

Capacitar al personal en los sistemas SEIS PNP, Sited y consulta de afiliados										
Datos ingresados por historia nueva	Cuarto trimestre	%	Primer trimestre	%	Segundo trimestre	%	Tercer trimestre	%	Total	Promedio anual
Periodo 2020-2021	100	100	122	100	148	100	165	100	535	134
Datos sin error	88	88	112	92	144	97	165	100		
Datos con error	12	12	10	8	4	3	0	0		
Periodo 2021-2022	184	100	198	100	214	100	220	100	816	204
datos sin error	184	100	198	100	214	100	220	100		
datos con error	0	0	0	0	0	0	0	0		

Comentario: al finalizar cada trimestre se realizó la evaluación de desempeño del equipo de sistemas de admisión del registro en la base de datos del sistemas SEIS PNP, con el apoyo del sistema de consulta Sited y Registro de afiliado al aseguramiento universal en salud, para realizar sus actividades del equipo que labora en la sección de sistemas. En la tabla 16 se puso el número total de historias clínicas nuevas creadas por cada trimestre en la gestión actual por el personal de sistemas del área de Admisión.

La gestión anterior y de más gestiones anteriores dejaron un total de 46 000 datos, de ellos, 35 642 son datos sin error y 10 358 son datos de información personal que contienen error en algún campo solicitado a los pacientes como el número de DNI, número de carnet de identificación personal, apellidos y nombres, fecha de nacimiento, beneficiario, si es titular o familiar, grado, unidad donde labora, dirección domiciliaria, los datos que contienen error representa el 22.52 %, cifra considerable muy alta.

Con la implementación del proceso de capacitación en sistemas se ha logrado optimizar la calidad en el ingreso, registro en la base de datos del sistema estadístico de información de salud SEIS PNP para la generación de historias clínicas de pacientes nuevos.

Durante la gestión actual se ha logrado eliminar y tener el control del margen de error en el registro de datos de pacientes, con apoyo del sistema de registro y consulta Sited, este se encuentra entrelazado a la base de datos de la Reniec, siendo este confiable para utilizar como referencia para registrar en la base de datos del sistema SEIS PNP y en el Sistema de registro de atención diaria.



Figura 14. Proceso de capacitar al personal en los sistemas

En la figura 14 se muestra el resultado del proceso implementado, registra el 2 % de error del total de datos ingresados o registrados en la gestión actual al sistema SEIS PNP por el personal de sistemas del área de Admisión.

Se puede observar en la figura 14 en el cuarto trimestre del periodo 2020-2021 se ha obtenido como resultado el 12 % de error del total de datos registrados, cifra que fue bajando a 8 % en el primer trimestre del mismo periodo, 3 % en el trimestre 2 y finalmente 0 % en el trimestre 3 del periodo 2020-2021 con ello se logró eliminar el margen de error y tener el control del margen de error en los trimestres siguientes en los registros de datos durante la gestión.

Los datos del paciente con error son contralados de acuerdo con el reporte de error de las áreas asistenciales del policlínico, si contienen algún error los datos del paciente, este no puede realizar registro de su atención o trámites posteriores con total normalidad.

Tabla 17. Proceso de crear el sistema de registro de atención diaria vinculado a la información de la sección de sistemas con archivos

Periodo	Cuarto trimestre	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Total
2020 - 2021	3500	4600	6200	8400	22700
2021 - 2022	9480	9550	9600	10000	38630

Comentario: para la creación del sistema de registro de atención diaria vinculado a la información de la sección de sistemas con la sección de archivos del área de Admisión, se usó como base el sistema de registro de atención diaria, asignando campos de relleno para el registro de salida y regreso de las historias clínicas; es por lo que obtenemos el mismo resultado de productividad de las secciones de sistemas con archivos descritos en la tabla 17 por hacer uso de los mismos datos que proporciona la sección de sistemas para la utilidad en sus funciones en la sección de Archivos.

Con la implementación del sistema de registro de atención diaria vinculado a la información de la sección de sistemas con la sección de archivos logró eliminar el movimiento innecesario o traslado de personal desde la sección de archivos hasta la computadora del personal de la sección de sistemas para obtener información de dato personal de algún paciente gracias a la instalación de dos computadoras donde se abre el sistema de registro de atención diaria.

En la gestión anterior, el registro se realizaba en cuaderno de registro de citas y luego ordenaban los datos del paciente en un libro Excel según la fecha de programación para finalmente imprimir que generaba mayores costos en la producción del servicio. Con la implementación del sistema de registro de atención diaria vinculado a la información de la sección de Sistemas con la sección de Archivos logró eliminar las impresiones diarias de las relaciones de pacientes citados o programados por cada consultorio o especialidad del policlínico policial de Huancayo.

El proceso implementado ayuda a consultar la información en línea en el sistema de registro de atención diaria por el personal de las secciones de sistemas y archivos o de ambos a la vez e independientemente en las computadoras instaladas con los correos electrónicos proporcionados de las historias clínicas sobre los datos de información registrados, la salida y regreso o donde se encuentran las historias clínicas en tiempo real.

El personal de la sección de archivos utiliza la información de datos recibidos para la ubicación en los estantes de archivos las historias clínicas de los pacientes según la especialidad, el orden, fecha y hora programados, prepara la historia para su atención por los diferentes consultorios del paciente y, finalmente, ordenar y archivar cuando regresa la historia a la sección de Archivos al término de la atención en salud.

Se hizo la suma de los datos utilizados para las historias clínicas por cada trimestre independientemente en cada periodo y finalmente para así calcular la productividad.

La productividad en el periodo 2020 – 2021:

Pf: producción final = 22700 datos registrados.

Mano de obra: 3 personas de sistemas, 3 personas de trabajo remoto para recepción de llamadas y 3 personas de la sección de archivos, 150 horas mensuales por personal = 150 h x 9 p = 1350 h y 1350 h x 12 m = 16 200 horas.

$$\text{Productividad} = \left(\frac{Pf}{Mo} \right)$$

$$\text{Productividad} = \left(\frac{22700}{16200} \right)$$

Productividad = 1.40 en el periodo 2020 – 2021

La productividad en el periodo 2021 – 2022:

Pf: producción final = 38630 datos registrados

Mano de obra: 3 personas de sistemas, 3 personas de trabajo remoto para recepción de llamadas y 3 personas de la sección de archivos, 150 horas mensuales por personal = 150 h x 9 p = 1350 h y 1350 h x 12 m = 16 200 horas.

$$\text{Productividad} = \left(\frac{Pf}{Mo} \right)$$

$$\text{Productividad} = \left(\frac{38630}{16200} \right)$$

Productividad = 2.38 en el periodo 2021 – 2022.

Para hacer la comparación de productividad en el periodo 2020 – 2021 respecto a la productividad en el periodo 2021 – 2022 he hizo uso de la siguiente fórmula:

Pf: productividad final del periodo 2021 – 2022

Pi: productividad inicial del periodo 2020 – 2021

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{Pf - Pi}{Pi} \right) \times 100$$

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{2.38 - 1.40}{1.40} \right) \times 100$$

% productividad = 70

Se puede apreciar el aumento significativo de la productividad de 70 % en el periodo 2021 – 2022 respecto al periodo 2020 – 2021.

Tabla 18. Proceso de diagrama de flujo de la sección de archivos

Periodo	Cuarto trimestre	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Promedio meta - anual
2020 - 2021	4	6	6	7	5.75
2021 - 2022	7	8	8	9	8

Comentario: al finalizar cada trimestre se realizó una reunión con el grupo de trabajo de la sección de Archivos del área de Admisión, donde opinaron con relación al proceso de implementación del diagrama de flujo de la sección de Archivos y cuán útil es como material de referencia visual o guía para realizar sus actividades el personal que labora en la sección de Archivos. En la tabla 18 se puso el promedio de las respuestas obtenido del personal que labora en la sección de archivos del área de Admisión.

El diagrama de flujo de procesos sirve como material de guía o referencia para realizar las actividades de los trabajadores de archivos del área de Admisión, con dicho proceso implementado el personal tiene el apoyo o respaldo en los procedimientos del desarrollo de las actividades para el cumplimiento de la función encomendada, el diagrama de flujo de procesos se encuentra adjunto como anexo.

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{Sf - Si}{Si} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = \left(\frac{8.5 - 5.75}{5.75} \right) \times 100$$

$$\% \text{ satisfacción} = 39.13$$

El incremento de la satisfacción en el periodo del 2021-2022 es de 39.13 % respecto al periodo 2020 - 2021. Se obtuvo resultados durante la implementación de dicho proceso se puede observar el interés que mostró el personal para adaptarse al cambio de forma o en el método de trabajo, teniendo en consideración que el beneficio es para los pacientes o usuarios de salud, el personal de salud considerándonos nosotros también y la Ipress.

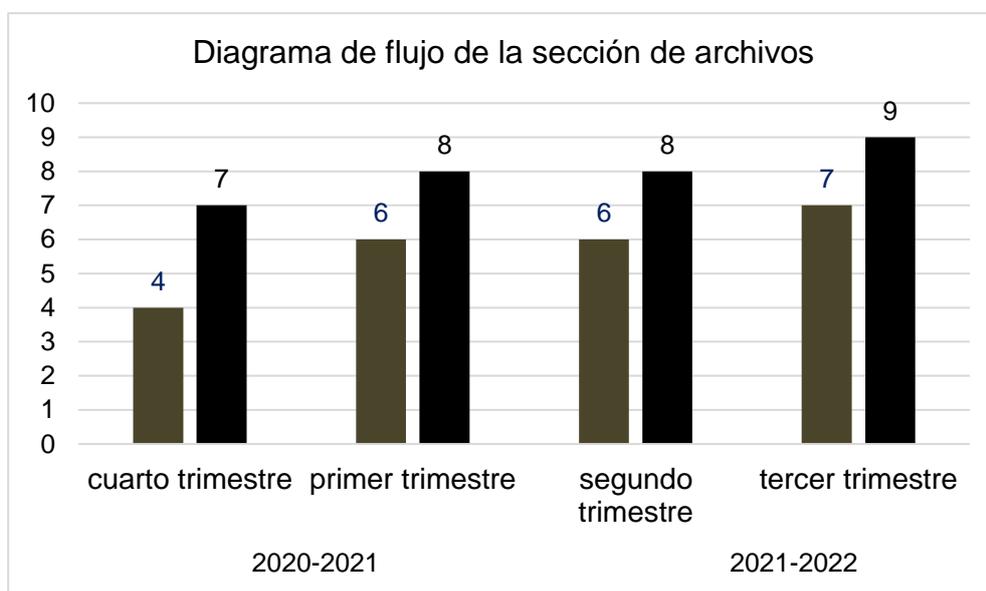


Figura 15. Proceso de diagrama de flujo de la sección de sistemas

En la figura 15 se puede observar gráficamente los resultados de satisfacción obtenidos en la entrevista al personal relacionado sobre el diagrama de flujo de la sección de Archivos en el servicio del área de Admisión.

Se puede observar que al final del cuarto trimestre del periodo 2020-2021 se ha obtenido en promedio 4 de 10, cifra considerable como muy malo, esto debido a que

el personal se estaba adaptando a la nueva forma de desarrollar las actividades. Al final del primer y segundo trimestre del periodo 2020-2021 se ha obtenido en promedio 6 de 10, cifra considerable como regular y, finalmente, al final del tercer trimestre del periodo 2020-2021 se ha obtenido en promedio 7 de 10, cifra considerable como bueno y con ello muestra que el personal pone interés por el proceso implementado.

Al final del cuarto trimestre del periodo 2021-2022 se ha obtenido en promedio 7 de 10, cifra considerable como bueno, al final del primer y segundo trimestre del periodo 2021-2022 se ha obtenido en promedio 8 de 10, cifra considerable como muy bueno y, por último, al final del tercer trimestre del periodo 2021-2022 se ha obtenido en promedio 9 de 10, cifra considerable como excelente. Lo cual demuestra que el personal aumentó un 39.13 % de satisfacción o motivación en el último periodo 2021-2022 respecto al periodo 2020-2021.

Tabla 19. Metodología de las 5S

Metodología de las 5S				
Periodo	2020-2021		2021-2022	
Historias clínicas	Creadas nuevas	Actualizadas	Creadas nuevas	Actualizadas
Cuarto trimestre	184	1865	298	3965
Primer trimestre	198	2360	364	3210
Segundo trimestre	214	3954	389	3650
Tercer trimestre	220	3628	428	3894
Subtotal	816	11807	1479	14719
	Total			28821

Comentario: en la tabla 19 se observa los resultados al finalizar cada trimestre de las historias clínicas creadas como nuevos de los usuarios o pacientes que por primera vez recurren al policlínico por una atención médica. Historias clínicas actualizadas, son de los pacientes que ya tienen atención médica en el policlínico, son actualizados porque en las gestiones anteriores creaban la historia en folder de manila y los ordenaban por fecha de nacimiento, en la gestión actual se crea la historia clínica en folder plastificado de color correspondiente según sea el beneficiario y se ordena según el último dígito del número de DNI del usuario. Con la implementación del proceso de la metodología de las 5S se logró:

Se ha logrado cumplir con el requerimiento del Decreto Legislativo N.º 1306 «que optimiza los procesos vinculados al registro nacional de historias clínicas y el Decreto Supremo N.º 024-2005-SA, Decreto supremo que aprueba la identificación estándar de datos en salud. Previa consulta en el registro en el registro de usuarios de la base de datos del sistema SEIS PNP de la Ipress se creará una historia clínica única, individualizada a todo usuario de salud que solicita una prestación de salud, asegurando que no tenga historia clínica anterior» (4).

Toda apertura de historia clínica es mediante la identificación del usuario de salud mediante su DNI, el uso y registro de este documento es obligatorio para toda la documentación vinculada en la prestación del servicio de salud (33).

Para estandarizar las historias clínicas se creó dos formatos de filiación; el formato 1 consiste en el relleno de los datos personales por el paciente, puede ser el titular o familiar derechohabiente, el personal de sistemas contrasta los datos con el sistema Sited, asigna el color de folder según sea el beneficiario: titular, padres, cónyuge o hijo, crea la historia virtual en el sistema SEIS PNP y deriva el folder con los formatos al área de Archivos.

El formato 2 tiene campos que deben ser rellenos por el personal de archivos según los datos proporcionados en el formato 1 por el usuario de salud, dichos formatos se encuentran en anexos. El personal de archivos inserta en formato 2 en la pasta del folder, al reverso coloca el formato 1 para engrapar y finalmente, colocando horizontalmente el folder digita con plumón indeleble el último dígito del número de DNI del paciente en la parte superior izquierda del folder.

Para la clasificación de las historias clínicas se ha establecido por el color de folder según el beneficiario: para titular, color verde; cónyuge, anaranjado; padre, amarillo; hijo, celeste; hija, rosado. Para la clasificación se usa el último dígito del número de DNI y por la letra que comienza el apellido paterno del usuario.

Se ha logrado ordenar de las historias clínicas de la siguiente manera; el inicio del orden comienza en la parte superior izquierda del anaquel a la derecha en el siguiente orden: de los usuarios que su apellido paterno comienza con la letra A y su número de DNI el último dígito es 0, de izquierda a derecha titular, cónyuge, hijo, hija y padres; a continuación, de los usuarios que su apellido paterno comienza con la letra B y su número de DNI termina en 0, de izquierda a derecha titular, cónyuge, hijo, hija

y padres y así, sucesivamente, hasta llegar a los usuarios de salud cuyo apellido comienza con la letra Z y su número de DNI termina en 0. De la misma forma continúa el orden de los usuarios de salud cuyo número de DNI el último dígito es 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 si el orden llega al término del espacio en la parte inferior derecha del anaquel, este continúa en el siguiente anaquel disponible con el mismo orden.

Se ha implementado como hábitos en la disciplina para las historias clínicas que salen para su atención médica del usuario, al regresar a la sección de archivos este será archivado a la derecha del grupo de historias del espacio donde comparte, para ser ubicado con mayor facilidad a la siguiente vez, teniendo como referencia según el sistema de consulta el tiempo de su última atención de salud en la Ipress.

Al término de las atenciones en salud del paciente, el personal de turno de la sección de sistemas perfora y archiva los formatos de atención realizada por el médico para así, en la siguiente atención que solicite el usuario de salud, los formatos estén en orden.

Para la limpieza se ha implementado tres tachos para recolectar restos de útiles de escritorio y residuos comunes para mantener limpio el servicio, además, el personal de limpieza ingresa a realizar su trabajo al término de cada turno para así mantener limpio el área y no esté el piso mojado en horario de labor del personal.

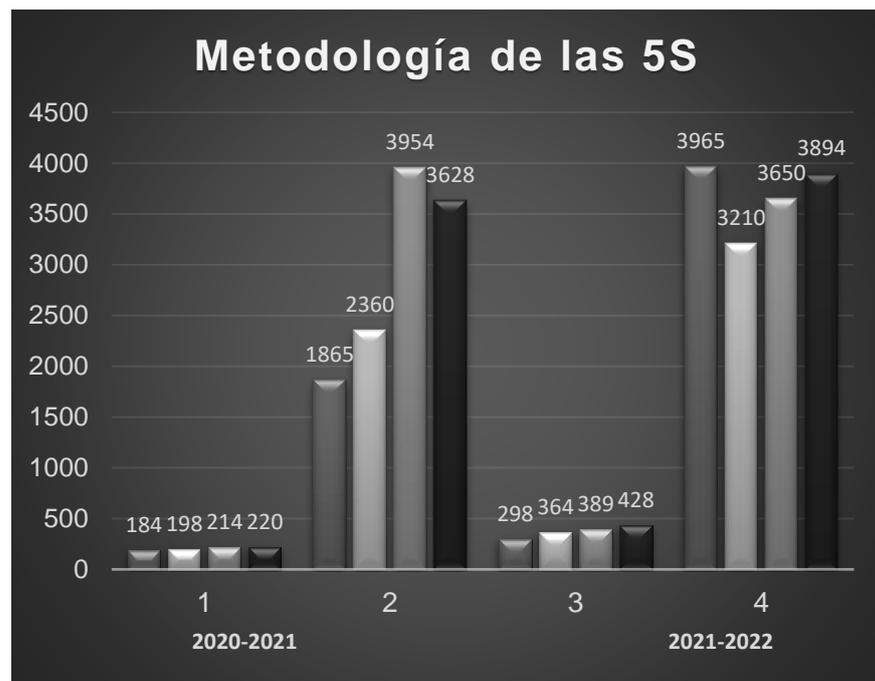


Figura 16. Metodología de las 5S

En la figura 16 se puede observar gráficamente los resultados obtenidos al finalizar cada trimestre en cada periodo, la importancia de la metodología de las 5S en la sección de sistemas y archivos del área de Admisión, para la creación de las historias clínicas nuevas de los usuarios y actualización de las historias clínicas existentes.

El grupo de barras situadas encima del número 1 representa a las historias creadas en el periodo 2020-2021 y el grupo de barras situadas encima del número 2 representan a las historias actualizadas en el periodo 2020-2021.

El grupo de barras encima del número 3 representa a las historias creadas en el periodo 2021-2022, en ello se observa el crecimiento de las barras debido al aumento de la productividad en 81.25 % en la creación de las historias clínicas nuevas.

El grupo de barras encima del número 4 representa a las historias actualizadas en el periodo 2021-2022. De igual manera, se observa el crecimiento de las barras debido al aumento de la productividad en 24.66 % en la actualización de las historias clínicas.

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{Pf - Pi}{Pi} \right) \times 100$$

$$\% \text{ productividad} = \left(\frac{16198 - 12623}{12623} \right) \times 100$$

$$\% \text{ productividad} = 28.32$$

La productividad final en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo aumentó en 28.32 % con la implementación de la metodología de las 5S.

El personal de salud, el personal de admisión se encuentra satisfecho con el logro de la implementación de la metodología de las 5S con su estandarización, orden, clasificación, disciplina y limpieza en la sección de Sistemas y Archivos del área de Admisión del policlínico policial de Huancayo, lo cual facilita la consulta, manejo y control de las historias clínicas. Se ha buscado la flexibilidad para adaptarse al cambio al personal en la nueva forma de trabajo orientado al campo operacional práctico.

Con la disciplina implementada se ha podido minimizar las quejas de un personal hacia el otro personal que labora en la sección de archivos, esto por lo que no se estaba perforando los formatos de atención y resultados que proporciona el paciente en la consulta médica, lo cual demora el alistamiento de la historia en la próxima

consulta médica y a la hora de archivar se colocaba la historia clínica en el lugar que creía conveniente el personal de turno, lo cual con la implementación no sucede esto, si no se coloca de derecha a izquierda según el orden de llegada de las historias clínicas en el estante y casillero que le corresponde.

5.3. Dificultades encontradas

En la implementación de los procesos del sistema de gestión de operaciones en la sección de sistemas y archivos del área de Admisión se tuvo las siguientes dificultades:

- El personal que laboraba en el área de Admisión al inicio de la gestión tenía la edad en promedio de 45, tal vez sea por lo que mostró resistencia al cambio del método de trabajo, forma de realizar las tareas y querer aprender nuevas herramientas de tecnología. Estaban en proceso de cambio, lo cual implicaba la modificación de sus hábitos. Gracias a la intervención del área de Recursos Humanos, que hizo rotación de personal, se logró superar la dificultad en beneficio del objetivo propuesto.
- El personal mostró miedo y desconfianza a lo desconocido. Aversión al esfuerzo de tener que aprender y hacer algo nuevo. Con la explicación del plan de trabajo se logró el entendimiento del personal y finalmente superar la dificultad.
- Por el grado superior y alto promedio de edad que poseía el personal al inicio de la gestión dificultaba programar capacitaciones o desarrollar el plan de trabajo de acuerdo con lo programado.
- La crisis sanitaria de la pandemia por covid-19 ha infligido daños sin precedentes en el trabajo y ha generado un desastre humanitario para millones de personas a nivel mundial. En el área de Admisión se generó incertidumbre por la ola de infecciones respiratorias y de que si alguien se infectara tenía que cumplir aislamiento domiciliario, cubriendo el servicio muchas veces con personal de otro servicio, lo cual necesita adiestramiento para cumplir la función.

5.4. Planteamiento de mejoras

Considerando que el policlínico policial de Huancayo provee servicio de salud y siendo el proceso de generación de servicio en el área de Admisión el corazón de la Ipress, se propone el siguiente método como investigación futura:

5.4.1. Metodología del ciclo de PHVA

Se propone el método del ciclo de PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), el ciclo de PHVA es un método de mejoras continuas o también conocido como el ciclo de Deming. «El ciclo de PHVA fue introducido por primera vez por Walter Shewhart, padre del control estadístico de la calidad, en su libro Control Económico de la calidad de los productos manufacturados, Shewhart aplicó el método científico al control económico de la calidad. Posteriormente, desarrollada por Edward Deming, quien defendía el trabajo de Shewhart. Deming aplicó la idea de Shewhart y utilizó el método científico no solo para el control de la calidad sino también para la mejora de los procesos.» (34).

5.4.2. Descripción de la metodología

Los pasos para la implementación del proceso PHVA es: planificar, verificar, hacer y actuar. Es un proceso cíclico, que se constituye en un proceso de mejora continua (34).

Planificar

El inicio en la mejora de los procesos implica establecer el resultado esperado de la mejora, que delimitará el camino a seguir. El resultado es el plan de mejora, y debe contemplar los siguientes elementos:

- ✓ Objetivos del plan
- ✓ Metas en los indicadores
- ✓ Entregables del plan de mejora
- ✓ Actores del plan
- ✓ Cronograma de ejecución
- ✓ Riesgos inherentes en el plan

Hacer

El plan realizado en la primera etapa debe ser ejecutado. Esta etapa implica la organización del personal, capacitación y disposición de recursos para realizar las actividades establecidas en el plan de mejora (34).

Verificar

La ejecución del plan debe ser contrastado con el plan, lo cual implica que se debe ir supervisando la ejecución de las actividades según el plan de mejora, se debe velar por la ejecución oportuna, lo que implica las preparaciones para disponer de los

recursos necesarios según el cronograma del plan. También se considera la identificación de mejoras sobre el plan para realizar los ajustes necesarios y oportunos.

Actuar

Significa evaluar si se logró los resultados esperados según el plan. Si se logró, implica la reflexión sobre lo realizado y velar por su mantenimiento; si no se logró, se debe formular un nuevo plan con las lecciones aprendidas (34).

5.5. Análisis

Estamos viviendo entornos de los cambios e inserción de tecnologías, que se potenciaron con la pandemia. Dado dicho contexto, el policlínico policial de Huancayo ha sido capaz de reorientar sus estrategias y procesos de producción de servicios para seguir siendo competitiva.

Fue útil y necesario implementar el sistema de gestión de operaciones, permitió planificar, organizar y supervisar los procesos de producción y entregar los servicios de acuerdo con las especificaciones que el cliente lo requiere. Este sistema contribuye a gestionar y controlar los procesos para afrontar los cambios que ocurren debido al avance tecnológico.

Implementar gestión por procesos de manera eficaz brindó importantes beneficios para el policlínico policial de Huancayo como mayor ventaja competitiva con el capital intelectual que posee por sus experiencias y habilidades a lo largo del tiempo del personal. Optimización de costos de producción de servicios a través de la correcta administración de recursos de la organización. Satisfacción del paciente, que contribuye a alcanzar el éxito a la organización de salud, se consiguió la satisfacción de la necesidad de los usuarios de salud y con la calidad que se requería. Además, la motivación del personal con las capacitaciones y herramientas proporcionadas donde llegaron a conocer a fondo las tareas a desarrollar en el cumplimiento de sus funciones.

Se designó la persona indicada del equipo para la realización de las tareas requeridas de acuerdo con las habilidades con la que posee cada personal, luego capacitar o entrenar al personal para así integrar al trabajo en equipo para la realización del proceso de producción de servicio del área de Admisión. Fomentando una cultura de excelencia, la motivación humana para generar un ambiente de armonía y calidad de vida en cada trabajador.

5.6. Aporte del bachiller en el policlínico policial

Al respecto, desde la toma de cargo en calidad de encargado de sistemas de admisión, se asumió el reto de enfocarnos a la necesidad del equipo que labora en el área de Admisión y usuario de salud o paciente. Los aportes como bachiller en Ingeniería Industrial para el policlínico policial de Huancayo son:

- Planificación, organización y control de procesos de producción de servicio en el área de Admisión del policlínico policial. Se ha implementado el plan de trabajo logrando con ello aumentar la satisfacción de trabajador por el trabajo en 55 %.
- Reducción de costos operativos, representada por el menor consumo de recursos o insumos, para producir el servicio se ha eliminado las fotocopias de las citas diarias programadas a pacientes por los diferentes consultorios.
- Mejora de la calidad en cuanto al servicio, con tiempo de entrega reducido de un promedio de 4 minutos que era con la gestión anterior a 1 minuto en la actualidad, mejorando los procesos internos de admisión, donde se ha visto el aumento de la eficiencia y productividad del personal.
- Incremento del índice de satisfacción e interés por el trabajo del personal de admisión, satisfacción del personal de salud de la Ipress y usuario de salud o pacientes.
- Evitar la deserción constante de empleados, logrando que el equipo conozca a profundidad las tareas dentro de la función y organizar para sacar adelante el proceso de producción de servicio. Con ello, como organización se ha trabajado esto para enfrentar mejor las situaciones que se presenten y convertir las experiencias e interacciones en situaciones proactivas y dinámicas.
- Estandarizar, ordenar y clasificar el uso de historias clínicas en la sección de archivos del área de Admisión con la implementación de la metodología de las 5S aumentando la productividad del área de Admisión en 25 % en el periodo 2021-2022 respecto al periodo 2020-2021.
- Se aportó con la simplificación y mejora de los procesos, minimizando los errores en el registro de datos y maximizando los resultados en el área de Admisión, con las capacitaciones impartidas al personal, logrando reducir desde el 22 % a 0 % los errores que se solían cometer al registrar los datos de los pacientes.

- Se logró generar más empleo para el personal, con la creación del puesto de trabajo en la programación de citas por llamadas de celulares, se incrementó un personal en la sección de sistemas, uno en la sección de archivos y la inclusión de 3 personas en trabajo remoto para recepción de llamadas.

- Se logró el ahorro significativo en los pagos por locación de servicios a un especialista para implementar el sistema de gestión de procesos en el área de Admisión del policlínico policial de Huancayo.

LISTA DE REFERENCIAS

1. **La República.** *Decreto Legislativo N.º 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú.* 2016.
2. **Dirsapol.** *Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú.* [En línea] 2019. [Citado el: 20 de 5 de 2021.] <https://www.policia.gob.pe/Direccion/Dirsapol>.
3. **Dirección Regional de Salud Junín, Diresa.** Establecimientos de Salud. *Policlinico policial Huancayo «Enrique Torres Gonzales» en Huancayo.* [En línea] [Citado el: 16 de 08 de 2022.] <https://www.establecimientosdesalud.info/junin/policlinico-policial-huancayo-enrique-torres-gonzales-huancayo/>.
4. **Ministerio de Salud.** NTS N.º 139—Minsa/2018/DGAIN Norma Técnica de Salud para la gestión de la historia. [En línea] 13 de 5 de 2018. [Citado el: 12 de 2 de 2021.] https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/969231/rm_214-2018_minsa.pdf.
5. **Policlínico policial de Huancayo Enrique Torres Gonzáles.** *Misión.* Huancayo : s.n., 2020.
6. —. *Visión.* Huancayo : s.n., 2020.
7. **Ministerio de Salud.** *Norma Técnica de Salud N° 021-Minsa-DGSP-V.03_LALEY.pdf.* [En línea] 13 de 07 de 2011. [Citado el: 25 de 11 de 2020.] https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03_LALEY.pdf.
8. **Consejo de Ministros.** *Plataforma digital única del Estado Peruano.* Gob.pe. [En línea] [Citado el: 1 de 7 de 2022.] <https://www.gob.pe/institucion/susalud/institucional>.
9. **Dirección Regional de Salud Junín.** *Esfuerzos a favor de poblaciones vulnerables.* 2022. [En línea] [Citado el: 5 de 10 de 2022.] http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2019020442_diresajunn_y_susalud_unen_esfuerzos_a_favor_de_la_poblacin_ms_vulnerable/.
10. **Ministerio del Interior.** *Defensoría del policía.* DePeru.com. Portal del internet. [En línea] [Citado el: 1 de 6 de 2022.] <https://www.deperu.com/emergencias/defensoria-del-policia-4638>.
11. **El Peruano.** *Ley N.º 30714. Ley que regula el régimen.* Diario Oficial del Bicentenario disciplinario de la Policía Nacional del Perú. [En línea] 1 de 1 de 2018. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-regimen-disciplinario-de-la-policia-nacion-ley-n-30714-1602597-3/>.
12. **GUTARRA MEZA, Felipe.** Introducción a la Ingeniería Industrial. *Repositorio Universidad Continental.* [En línea] 7 de 2015. [Citado el: 15 de 10 de 2022.] https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2192/1/DO_FIN_108_MAI_UC0516_20162.pdf.

13. **CHASE, Richar B.; JACOB F. Robert; AQUILANO Nicholas J.** *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros.* México : McGraw-Hill / Interamericana editores, S. A. de C.V., 2009. 978-970-10-7027-7.
14. **GUILLERMO, Cesar, y otros.** Ingeniería Industrial. Ingeniería de métodos I. [En línea] 08 de 2021. [Citado el: 29 de 12 de 2021.] <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2021/09/LIBRO-INGENIERIA-DE-METODOS-I.pdf>. 978-612-00-6719-2.
15. **ISO 14001.** Plataforma de navegación en línea (OBP). *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso.* [En línea] 2015 ISO. [Citado el: 02 de 06 de 2021.] <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>.
16. **Universidad ESAN.** La importancia de la gestión de operaciones en una organización. *ESAN BUSINESS.* [En línea] Conexión ESAN, 20 de 10 de 2020. [Citado el: 10 de 8 de 2022.]
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion#:~:text=Tambi%C3%A9n%20conocida%20como%20Operations%20Management,pueden%20ocurrir%20en%20la%20empresa..>
17. **ISO 9000:2005.** Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. *Online Browsing Platform (OBP).* [En línea] [Citado el: 12 de 08 de 2021.]
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.9.8>.
18. **CARRO Roberto; GONZÁLEZ, Daniel.** *El sistema de producción y operaciones.* 2022.
19. **GBTEC Learning Hub.** GBTEC. *Guía del diagrama de flujo.* [En línea] © 2023 GBTEC Software AG. [Citado el: 10 de 01 de 2023.] <https://www.gbtec.com/es/recursos/diagrama-de-flujo/>.
20. **Lucidchart.** Qué es un diagrama de flujo de procesos. [En línea] © 2023 Lucid Software Inc. [Citado el: 11 de 01 de 2023.] <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo-de-procesos>.
21. **BIZNEO blog.** Bizneo Software de recursos humanos con tecnología de vanguardia. *¿Qué es la metodología 5S?* [En línea] © 2022 Bizneo HR Software, 2022. [Citado el: 08 de 08 de 2022.]
<https://www.bizneo.com/blog/que-es-la-metodologia-5s/#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%205S%20est%C3%A1%20fundamentada,convivencia%20dentro%20de%20las%20compa%C3%B1%C3%ADas..>
22. **RODRIGUEZ, Johanna.** Diagrama de Pareto: qué es, para qué sirve, cómo hacerlo y ejemplos. [En línea] © 2022 HubSpot, Inc., 11 de 07 de 2022. [Citado el: 09 de 09 de 2022.] <https://blog.hubspot.es/sales/como-hacer-diagrama-pareto>.

23. **Consejo de Ministros.** *Ministerio de Salud. Gob.pe.* [En línea] 08 de 09 de 2016. [Citado el: 10 de 01 de 2022.] <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14866-conoce-mas-sobre-susalud-y-como-protege-los-derechos-en-salud-de-los-peruanos>.
24. **Supeintendencia Nacional de Salud.** *Sistema Integrado de Transacciones Electrónicas de Datos en Salud SITEDS 10.0.* [En línea] 23 de 2 de 2017. [Citado el: 22 de 2 de 2021.] <https://docplayer.es/136301843-Sistema-integrado-de-transacciones-electronicas-de-datos-en-salud-siteds-10-0.html>.
25. **El Peruano.** Resolución de Superintendencia N.º 072-2021-SUSALUD/S. *Modifican las disposiciones del modelo de transacción electrónica del proceso de acreditación de asegurados en el aseguramiento universal en salud - Modelo SITEDS.* [En línea] 3 de 9 de 2021. [Citado el: 9 de 8 de 2022.] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-las-disposiciones-del-modelo-de-transaccion-elect-resolucion-n-072-2021-susaluds-1988846-2/>.
26. **Ministerio del Interior.** SEIS PNP Sistema Estadístico de Información de Salud. *Trámites peruanos.* [En línea] [Citado el: 5 de 8 de 2022.] <https://tramites.pe/sistemasppnp/seis-pnp-sistema-estadistico-de-informacion-de-salud/>.
27. **Superintendencia Nacional de Salud.** Registro de afiliados. [En línea] [Citado el: 24 de 9 de 2022.] <https://app1.susalud.gob.pe/registro/>.
28. **Organización Panamericana de la Salud.** El establecimiento de sistemas de información en servicios de atención de salud. *Guía para el análisis de requisitos y especificación de las aplicaciones y adquisición.* [En línea] 07 de 1999. [Citado el: 15 de 02 de 2021.] https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystems_Spa.pdf. 92 75 12266 0.
29. **ACEVEDO BORREGO, Adolfo Oswaldo; LINARES BARRANTES, Martha Carolina.** *El enfoque y rol del ingeniero industrial para la gestión y decisión en el mundo de las organizaciones.* [En línea] 01 de 06 de 2012. [Citado el: 10 de 12 de 2020.] <https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969002.pdf>. 1560-9146.
30. **RUIZ, Ramón.** El método científico y sus etapas. [En línea] 2007. [Citado el: 15 de 3 de 2021.] <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>.
31. **HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar.** *Metodología de la investigación.* México : McGraw-Hill / Interamericana editores, S. A. de C.V., 2014. 978-1-4562-2396-0.
32. **GRINNELL, G.** *Técnicas de investigación.* 1997.
33. **PATTON, P.** *Caracterización de grupos de investigación.* 2002.
34. **JORGENSEN, J.** *Procesos, relaciones de las personas y su situación en la investigación.* 1989.
35. **DAYMON.** *Delimitación del problema.* 2010.

36. **VELÁZQUEZ, Aldrin.** ¿Qué es el diagrama de Pareto? *QuestionPro*. [En línea] 2022. [Citado el: 15 de 9 de 2022.]
<https://www.questionpro.com/blog/es/diagrama-de-pareto/#:~:text=El%20diagrama%20de%20Pareto%2C%20tambi%C3%A9n,causa%20principal%20de%20una%20consecuencia..>
37. **El Peruano.** Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados al registro nacional de historias clínicas electrónicas. *Decreto legislativo N.º 1306*. [En línea] 2017. [Citado el: 22 de 1 de 2021.] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-optimiza-procesos-vinculados-al-regi-decreto-legislativo-n-1306-1468963-6/>.
38. **MARTINS, Julia.** ¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)? [En línea] © 2023 Asana, Inc., 4 de 11 de 2022. [Citado el: 8 de 10 de 2022.]
<https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>.
39. **Ministerio de Salud.** *Plataforma digital única del Estado peruano*. [En línea] [Citado el: 10 de 8 de 2022.] <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14866-conoce-mas-sobre-susalud-y-como-protege-los-derechos-en-salud-de-los-peruanos>.
40. _____. *Registro diario de atención y otras actividades de salud*. s.n., 2020.
41. **SUCK, Antonio Tena.** *Metodología de la Investigación*. México : s.n.
42. **Dirsapol PNP.** *Implementación de clínica PNP*. [En línea] 1 de 2020. [Citado el: 10 de 09 de 2023.]
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16898/COSSIO_MEDINA_JORGE_ALBERTO_IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTION%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
43. **Policlínico policial de Huancayo.** *Organigrama del Policlínico PNP Huancayo*. Huancayo : s.n., 2022.
44. **ISO.** *9001, ISO*. 2015.
45. **ISO:9000.** *Sistemas de gestión de la calidad*. 2015.
46. **ZANDIN, K.** *Manual del ingeniero industrial*. Buenos Aires : McGraw-Hill, 4ta Edición, 1996. UCCI: 658.52 Z32 2005 1.
47. **Superintendencia Nacional de Salud.** *Consulta para público en general*. Registro de afiliados. [En línea] 2015. [Citado el: 5 de 8 de 2021.]
<https://app1.susalud.gob.pe/registro/#:~:text=El%20Registro%20de%20Afiliados%20al,reg%20de%20aseguramiento%20en%20salud..>
48. **CARRO PAZ, Roberto; GONZÁLES GÓMEZ, Daniel.** *El sistema de producción y operaciones*. [En línea] [Citado el: 26 de 5 de 2021.]
http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf.
49. **Dirección de Sanidad Policial PNP.** *Nosotros. Funciones*. [En línea] [Citado el: 15 de 12 de 2022.] <https://dirsapolpnp.gob.pe/index.php/nosotros/funciones>.

- 50. NIEBEL, Benjamin W.** *Ingeniería industrial: métodos, estándares y diseño del trabajo.*
México : McGraw-Hill/Interamericana editores, S. A. de C. V., 2009. 978-970-10-6962-2.

ANEXOS

Diagrama de flujo de proceso de la sección de sistemas - Admisión

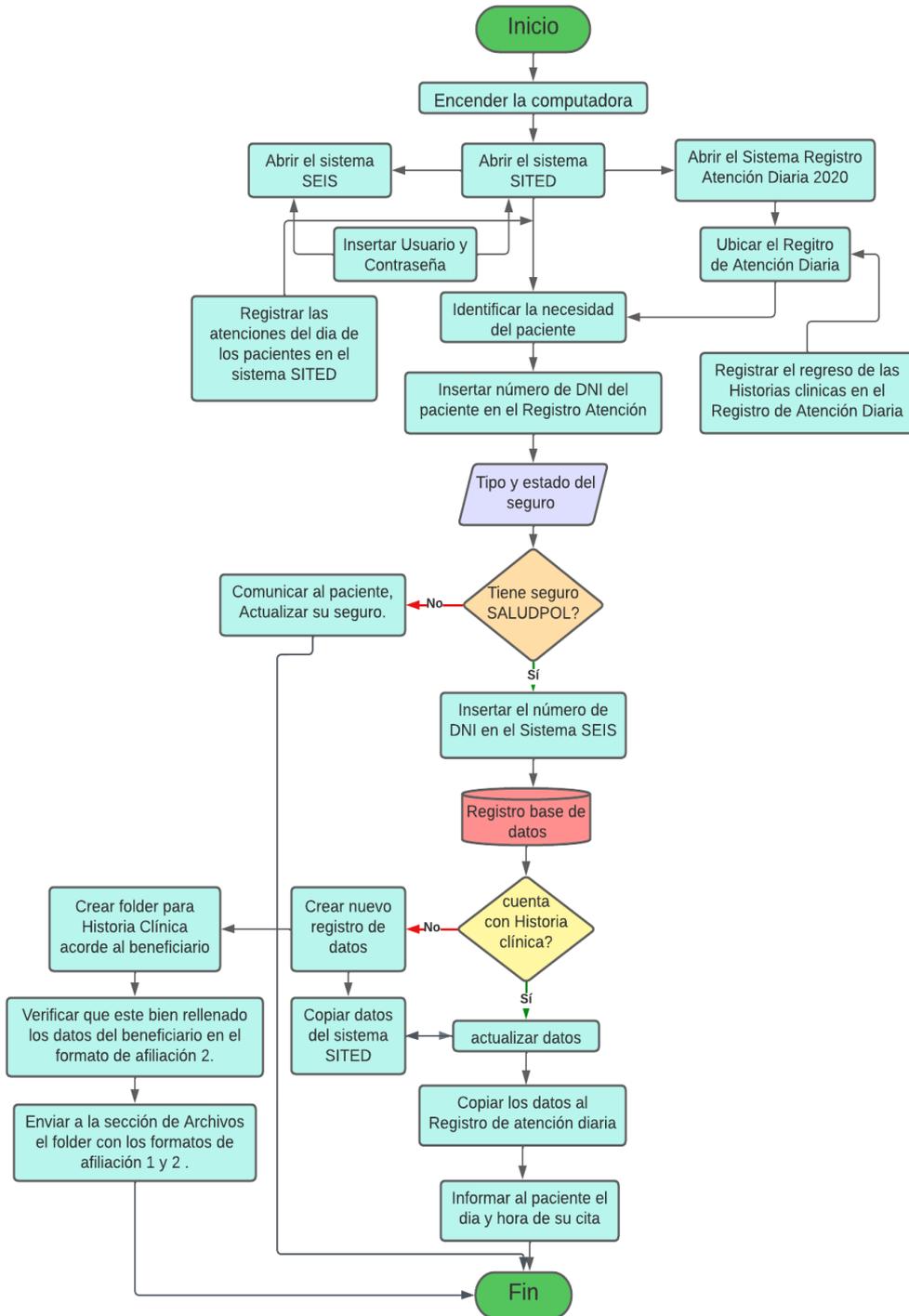
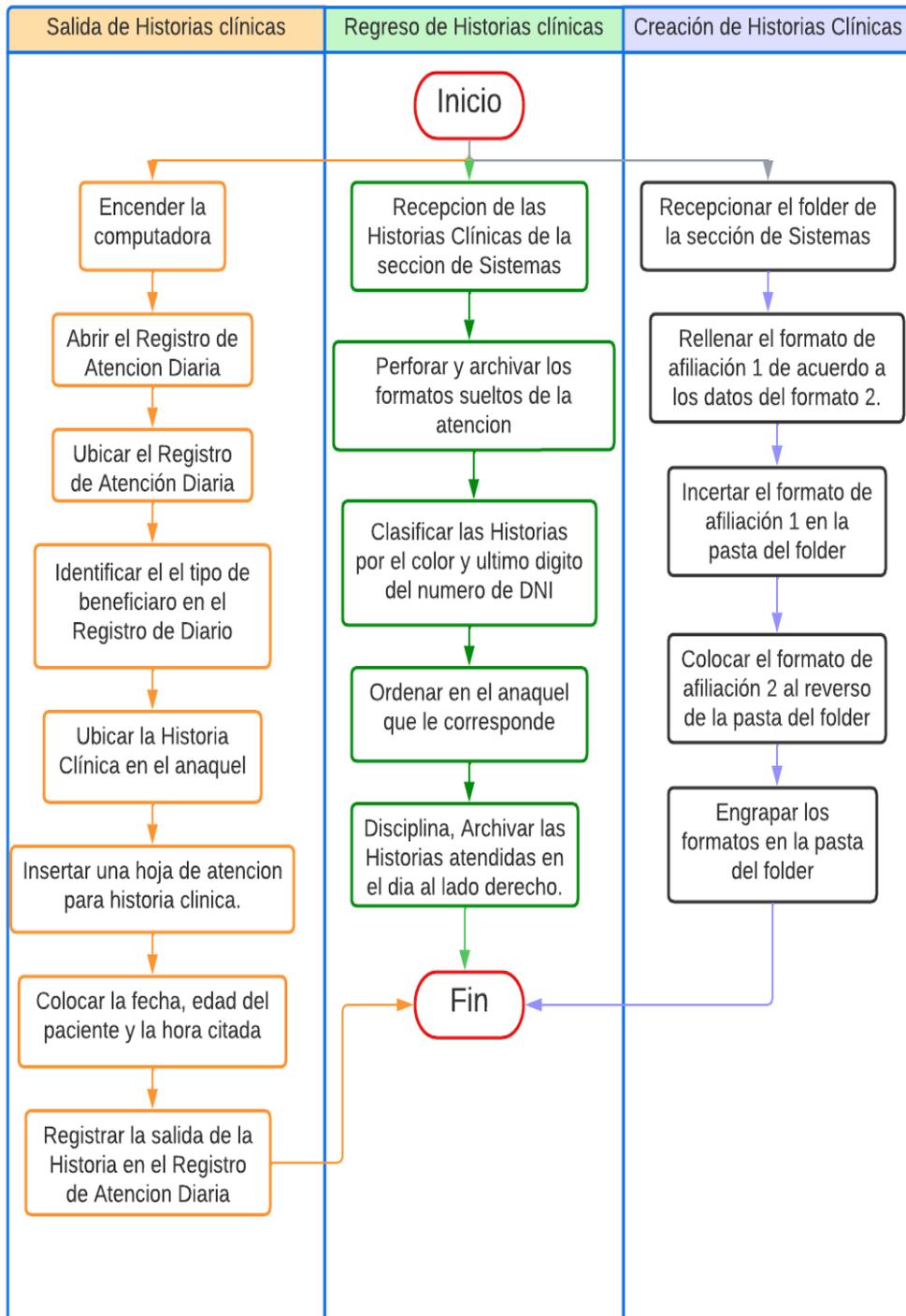


Diagrama de flujo de proceso de la sección de archivos - Admisión





Policlínico PNP Huancayo

DATOS DE FILIACIÓN

CÓDIGO DE RENIPRESS: 102021107 N° DE HISTORIA CLÍNICA (DNI): 47350832

TITULAR: Luis Angel CHUCO ABIA

GRADO: S2 PNP SITUACIÓN: (Actividad) (Disponibilidad) (Retiro) marca con una X N° CIP: 31727274

TIPO DE ASEGURADO: (Titular) (Cónyuge) (Hijo) o (Padre) marca con una X

APELLIDOS Y NOMBRES: —

DNI: 47350832 EDAD: 29 SEXO: Masculino

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Tarma 01 de Agosto de 1992.

ESTADO CIVIL: Soltero.

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Superior OCUPACION: PNP

RELIGION: Católico NUMERO DE CELULAR: 979077847

Domicilio y/o Teléfono de la persona responsable: Pje. Ramiro Prialé s/n.
San Agustín de cajas - Huancayo.

FECHA DE ACTUALIZACION DE DATOS: 20 de Noviembre del 2021.

Firma y Post firma:
Luis A. CHUCO ABIA
DNI: 47350832
CIP: 31727274

Formato N° 01

2

4	7	3	5	0	8	3	2
CH	A	L	A	-	-	-	-

CHUCO ABBIA LUIS ANGELO

N° CIP: 31727274 GRADO: S2 PNP(T)

PROCEDENCIA: HUANCAYO UNIDAD: Policlinico PNP-HM

2



ROL DEL SERVICIO DE ADMISION Y TRIAJE CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DEL 2022



Nº	GRADO	ESPECIALIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES																												
			M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				

ADMISION

1	CAP	PNP	SULLCA QUIJADA NATALI ISABEL	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
3	S2	PNP	CHUCO ABIA LUIS	F	M	T	F	M	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F
4	S2	PNP	MEDINA DE LA CRUZ YOSELYN	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T	M	M	T
5	S2	PNP	ALVAREZ GAVE BRAYAN SMITH	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T
6	S3	PNP	DEL RIO PAITAN ELVIS	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F
7	S1	PNP	LOPEZ CARRUAMACA JHON	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F
8	S3	PNP	HUACHO SOTOMAYOR FIORELA	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F

TRABAJO REMOTO

1	S2	SPNP	ESPIRAL ALCARURI ROSVILINDA	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F
2	S2	SPNP	ZACARIAS RIVERA ROCIO	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F
3	S3	SPNP	CAMPOS AQUINO KATTY	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F

HORARIO:
M : MAÑANA- 07:00
T : TARDE - 13:00
MT : MAÑANA Y TARDE
F : FRANCO

HORARIO DE TRABAJO REMOTO:
M : MAÑANA- 07:00 A 13:00
T : TARDE - 15:00 A 18:00
F : FRANCO



OS 403755
 Natali I. SULLCA QUIJADA
 CAP-SPNP
 JEFE-ADMISION

SANIDAD POLICIA NACIONAL
 MILIA DE PERUOS - URBANISM.
 FECHA: 24-01-2022
 HORA: 10:40 REGISTRER:

AN