



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Escuela Académico Profesional de
Administración Pública**

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA
MEJORAR LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y
SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS
EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO. CHICLAYO 2015.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

**MARÍA ESPERANZA CASTELLANOS CUSTODIO
MATILDE FELICIANA TRUJILLO GONZALEZ**

Pimentel, abril de 2016

Título de la Tesis

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA MEJORAR LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO. CHICLAYO 2015.

Aprobación de la Tesis

MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

Asesor Metodológico

DR. ONESIMO MEGO NUÑEZ

Asesor Especialista

C.P.C. DANTE ROBERTO FAILOC PISCOYA

Presidente del Jurado de tesis

DR. ONESIMO MEGO NUÑEZ
Secretario del jurado de tesis

Dr. JOLBER DEZA BARRANTES
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Para mis hijos con todo cariño este testimonio de lo que la vida me ofreció y logre hacerlo realidad. Deseando siempre que para todos no hay edad para triunfar.

María Esperanza

DEDICATORIA

A mis Padres:

Estoy segura que juntos estarán alegres en el CIELO.

A mis hermanos:

Gracias por su comprensión

A mis sobrinos:

¡Nunca es tarde!, a mi edad logré lo que siempre he deseado y ahora anhelo
para ustedes.

Matilde Feliciano

AGRADECIMIENTO

A cada uno de los profesores y amigos que han hecho posible desde un inicio inculcarnos a perseguir nuestra meta que un día nos trazamos y hoy es una realidad.

A nuestra querida familia una gratitud especial por su fortaleza y apoyo constante que nos ha servido para conseguir lo que en mucho tiempo hemos anhelado.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
1.4. OBJETIVOS:.....	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.2 BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.....	15
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	37

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 HIPÓTESIS.....	<u>45</u>
3.4 VARIABLES:.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.8 PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE DATOS.....	48
3.9 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	49
3.9 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO.....	49

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS EN TABLAS Y GRAFICOS.....	52
4.2 Discusión de Resultados.....	59

CAPÍTULO V: PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN.....

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 CONCLUSIONES.....	71
6.2 RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BICLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de variables.....	64
Tabla N° 02: Capacitación al personal administrativo.....	72
Tabla N° 03: Elaboración y redacción de documentos.....	72
Tabla N°04: Registro de documentos.....	74
Tabla N° 05: Seguimiento y monitoreo de documentos.....	75
Tabla N° 06: Taller de Sensibilización al personal administrativo	85
Tabla N° 07: Taller de redacción y elaboración de documentos internos	86
Tabla N° 08: Taller de Gestión documentaria.....	87
Tabla N°09: Taller para mejorar la calidad de servicio.....	88
TABLA N° 10: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	89
Tabla N° 11: Presupuesto.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 01: Diseño de la investigación.....	61
Grafico N° 02: Capacitación al personal administrativo.....	76
Grafico N°03: Elaboración y redacción de documentos.....	76
Grafico N° 04: Registro de Documentos	77
Grafico N° 05: Seguimiento y monitoreo de documentos.....	77

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue: proponer un programa de capacitación para los servidores administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, a fin de mejorar los procedimientos de elaboración, registro y seguimientos de los documentos internos de las diferentes dependencias. El programa contiene los lineamientos fundamentales y necesarios sobre elaboración, registro y seguimiento de documentos administrativos internos que se utilizan en el HNAAA. La población estuvo integrada por 86 servidores administrativos que forman la muestra general de trabajo. El trabajo realizado es una investigación descriptiva propositiva (Ex post facto), basada en la recopilación, clasificación, registro y procesamiento de la información relacionada con el programa de capacitación y la posible influencia que esta pudiese tener en la eficiencia y eficacia de un buen servicio en cada una de las dependencias. La teoría que fundamenta este estudio es la teoría de procedimientos administrativos, ya que nos permite descifrar e interpretar los procedimientos administrativos interno de una organización. Como resultado de la investigación se llegó a determinar que existen marcadas deficiencias en la elaboración, registro y seguimiento entre los servidores administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en el procesamiento de la documentación interna de sus diferentes dependencias

Palabras clave: Programa de capacitación, Elaboración de documentos, Registro de documentos, Seguimiento de los documentos.

ABSTRACT

The purpose of this study was: to propose a training program for administrative servers Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital, to improve processing procedures, registration and monitoring of internal documents of the various units. The program contains the fundamental and necessary guidance on preparation, registration and monitoring of internal administrative documents used in the HNAAA. The population consisted of 86 administrative servers that form the overall sample of work. The work is a propositional descriptive research (Ex post facto), based on the collection, classification, recording and processing information related to the training program and the possible influence this may have on the efficiency and effectiveness of good service in each of the units. The theory behind this study is the theory of administrative procedures because it allows us to decipher and interpret the internal administrative procedures of an organization. As a result of the investigation it came to determine that there are significant deficiencies in the design, recording and monitoring between administrative servers Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital in processing internal documentation of its various units.

Keywords: Training program, Preparation of documents, Registration documents, Document tracking.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de salud como el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo entre los años 2012 al 2015, son percibidos por los usuarios como organizaciones burocráticas e ineficientes, mucha demora en la elaboración, registro y seguimiento de los documentos. Lamentablemente estos casos son reales y en muchas oportunidades las críticas son extremas ya que son calificados como organizaciones donde existe corrupción y mucho burocratismo. Si bien las organizaciones de salud como el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de nuestra ciudad no logran satisfacer la atención de los usuarios, el avance es muy lento y tedioso trabando las expectativas en general de la salud de la población.

Este documento que presenta los resultados del estudio realizado, consta de seis capítulos, a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, “El Problema”, contiene lo referente al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia.

El capítulo II, “Marco Teórico”, contiene los antecedentes del problema, los antecedentes de la investigación, los fundamentos organizacionales, los fundamentos teóricos.

El capítulo III, “Marco Metodológico”, se presenta el diseño de la investigación, variables y su Operacionalización, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos.

El capítulo IV, “Análisis e Interpretación de los resultados”, contiene el análisis e interpretación de los resultados luego de la tabulación de datos recopilados a través de los cuestionarios aplicados a la población de estudio.

El capítulo V, “La Propuesta”, contiene propuesta de programa de capacitación en procedimientos administrativos de elaboración, registro y seguimiento de documentos internos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

El capítulo VI, “Conclusiones y Recomendaciones”, da a conocer las

conclusiones a las que han llegado las autoras, presentando a su vez las recomendaciones necesarias.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y los anexos citados en el texto y relacionados con la misma.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A Nivel Internacional

Gore, E., (1998) “La capacitación es, potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades”.

Este concepto nos lleva a entender que la capacitación es un agente de cambio y de productividad que debe tenerlo en consideración las autoridades y gerencias de toda institución.

Fletcher, (2000) El Programa de Capacitación es el medio que sirva para explicar los propósitos formales e informales de la capacitación y de las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores.

En esta opinión es importante resaltar que el programa de capacitación debe responder a las demandas organizacionales y necesidades de los trabajadores ya que muchas veces no se considera lo que requiere el trabajador para desempeñarse mejor o mejorar su desempeño.

Rios, (2005) “Se entiende como plan de capacitación a la forma como una institución conjuntamente con diversas entidades públicas y/o privadas o en forma individual logra a través de diversos medios materiales y dinámicos, sus objetivos para influenciar en el comportamiento de su población objetivo y recibir el apoyo de la sociedad en su conjunto”.

Blake, (1997) “La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas; compone uno de los campos más dinámico de lo que en términos generales se ha llamado educación no formal”.

Es importante acotar que la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones de servicios hospitalarios deben innovar, incorporar conocimiento, habilidades a todos los recursos humanos como parte de un proceso de cambio y se llegará a lograr una satisfacción tanto para el trabajador como para los usuarios de una institución que brinda servicios de salud.

A nivel nacional

Siliceo, (1996) define a “Capacitación como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los colaboradores”.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza – aprendizaje

mediante el cual se desarrollan y mejoran las competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) de los participantes que les permite un mejor nivel de desempeño en el ámbito laboral y/o personal (Reglamento de Capacitación del personal y usuario del Centro de Instrucción de Aviación Civil CIAC -2011 PERU)

Michel, (1980) “La Capacitación es un proceso por el cual un individuo adquiere nuevas destrezas y conocimientos que promuevan fundamentalmente un cambio de actitud. En este proceso se estimula la reflexión sobre la realidad y evalúa la potencialidad creativa con el propósito de modificar esta realidad hacia la búsqueda de conocimientos que permitan mejorar el desempeño laboral “

Ignaciog, (2009) “El documento interno es aquel que ha creado y aprobado la organización dentro del ámbito de su sistema de gestión”

Nivel Local

Las Instituciones de salud como el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo entre los años 2012 al 2015, son percibidos por los usuarios como organizaciones burocráticas e ineficientes, mucha demora en la elaboración, registro y seguimiento de los documentos. Lamentablemente estos casos son reales y en muchas oportunidades las críticas son extremas ya que son calificados como organizaciones donde existe corrupción y mucho burocratismo. Si bien las organizaciones de salud como el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de nuestra ciudad no logran satisfacer la atención de los usuarios, el avance es muy lento y tedioso trabando las expectativas en general de la salud de la población.

La adopción, por parte de los directivos de las Entidades Públicas, de un estilo gerencial sin dejar de reconocer la organización formal es útil, especialmente en el cumplimiento de metas, les facilita mejores

resultados, a través de la puesta en práctica, de mecanismos de intervención no sólo de la ciudadanía, sino también de los funcionarios y servidores, en el mejoramiento de los sistemas de trabajo y en la prestación de servicios. Para asegurar esta medida, los directivos en general deberán poseer estudios profesionales, capacitación y experiencia en el área y atributos morales que permitan reconocerlos como verdaderos líderes de la organización, capaces de dirigir cambios.

A pesar de los cambios ocurridos a nivel político como consecuencia de la crisis política e institucional de nuestro país, se tiene ahora la misma figura, el cual se plasma en la imagen actual que se tiene de las instituciones públicas, ya que las normas legales relacionado a procesos reducción y simplificación de procedimientos administrativos que permitiría que las acciones y actos administrativos de nuestras instituciones públicas se reduzcan a los simple y sencillo que permita darle fluidez y funcionamiento veraz de lo que realmente es el seguimiento del documento a tramitar.

Se aprecia en el personal técnico administrativo del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo en el desarrollo de los procedimientos administrativos internos, deficiencias en la elaboración desde el ingreso de un documento, el registro y dejando de lado el seguimiento administrativo de documentos, evidenciándose en la redacción, búsqueda y rastreo del documento, etc., generando demora y reclamos en los usuarios. Porque el personal no pone interés en atenderlos o el jefe de la unidad o servicio no realiza el despacho tanto interno como externo.

La Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia de la Red Asistencial Lambayeque, Según el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°. 817-PE-ESSALUD-2012. del 17 de Octubre del 2012, aprueban la Estructura Orgánica de la

Red Asistencial Lambayeque “Juan Aita Valle”; estructuralmente, depende de la Gerencia de Red Asistencial Lambayeque y funcionalmente tiene a cargo la Biblioteca, cuenta con ambientes amplios y acondicionados para el ejercicio de sus funciones, laboran 07 personas entre profesionales y técnicos administrativos, manteniendo un clima laboral satisfactorio; cada servidor de esta Unidad se encarga en forma específica de la elaboración registro y trámite de documentos internos relacionados con el Plan de Capacitación nacional y local así como con todas las actividades concernientes al Internado y Residencia Médico,

Según el Manual de Organización y Funciones, (MOF) aprobado por Resolución N°. 580-GRALA- “JAV” ESSALUD-2014 de fecha 21. marzo.2014 la Unidad de Capacitación, realiza las siguientes funciones:

Formular ejecutar y controlar el Plan de Capacitación y Docencia acorde a las prioridades establecidas y coordinadas con las áreas médicas y de recursos humanos.

Evaluar, autorizar y monitorear las actividades de los trabajadores en función al Plan de Capacitación e Investigación en el ámbito de la Red Asistencial.

Organizar, promover y evaluar el desarrollo de proyectos de investigación, sobre los avances científicos – técnicos de Acuerdo a la normatividad vigente.

Formular y controlar el presupuesto de capacitación, docencia e investigación y evaluar su ejecución.

Proponer ante los Órganos Centrales correspondientes, la formulación y suscripción de los convenios específicos entre la Red y las Instituciones de formación acreditadas.

Supervisar y coordinar el cumplimiento de los programas de pre y post grado en la Red Asistencial.

Administrar las Residencias Médicas en cuanto roles, responsabilidades, procedimientos de gestión clínica y otros que permitan el rendimiento de las horas médicas de los Residentes de corresponder.

Informar a la Gerencia de la Red Asistencial los avances y resultados de la gestión.

Cabe señalar que siendo una de sus funciones de la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia, la formulación del Plan de Capacitación en coordinación con las áreas médicas y de recursos humanos, en los años 2014 y 2015 no se ha programado ninguna actividad de capacitación al personal administrativo relacionada a la elaboración, registro y seguimiento de documentos administrativos; como se puede deducir que si no se tiene una buena capacitación en los contenidos y trámites de los documentos internos, no mejorará el servicio administrativo en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, el problema radica en que en muchas áreas administrativas cuando llegan los documentos no le dan la importancia del caso muchas veces esperan que los jefes primero los lea revise para recién darles trámite, originando demora en las respuestas y malestar en los usuarios; por otro lado no le dan importancia a la documentación que debe estar en forma cronológica y foliar los documentos. teniendo en cuenta siempre los antecedentes de la misma para dar una respuesta precisando el motivo de su trámite o pedido; existe una redacción muy pobre el personal se limita a transcribir no consideran que es necesario contar con una opinión o apreciación al informe, pedido u otro asunto que es importante contar con el mismo y esto dificulta la continuación del documento que se tiene que devolver para que se aclare o plasme en el documento lo que realmente están solicitando u opinando para algún informe o pedido según sea el caso, así mismo muy pocos servidores administrativos hace seguimiento y

monitoreo de los documentos les cuesta tomarse un poco de su tiempo y constituirse hacia la oficina indicada a fin de conocer de cerca las razones de la demora de ese trámite que para algunas oficinas o para los asegurados es de mucha importancia.

Esta situación problemática nos conlleva a formular el siguiente problema de investigación.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera un programa de Capacitación en Procedimientos Administrativos, influye en el desarrollo de las actividades de elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

La historia nos demuestra a nivel mundial y en el caso específico de nuestro país que la simplificación de actos y acciones administrativas de la Administración Pública deviene en una mejora significativa en la fluidez y funcionamientos de las Instituciones Públicas a mérito de la política gubernamental y los dispositivos legales vigentes. (Ley N° 27444- Ley de Procedimientos Administrativos, dada en la Casa de Gobierno de Lima el 10 de abril del 2001). Siendo su ámbito de aplicación para todas las Entidades de la Administración Pública, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública: El Poder Judicial; incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados, el Poder Legislativo,

el Poder Judicial, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las Leyes confieren autonomía.

La información es el recurso organizacional clave, necesario y estratégico para el desarrollo del trabajo y la toma de decisiones.

La mayoría de organizaciones administra la información contenida en documentos y archivos mediante sistemas no formales, manejada por personas de diversos rangos. La administración moderna de documentos y archivos, requiere de la formación de personal especializado en el tratamiento y gestión de los archivos debido a la gran explosión de producción de documentos, como consecuencia de la modernización de la administración pública y privada. Los documentos y archivos deben ser administrados, organizados y ordenados para garantizar el oportuno y fiable flujo de la información contenida en ellos.

Justificación Teórica

Cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de la teoría científica, como afirma la Teoría de Procedimientos Administrativos; y la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, implica indicar que el estudio va a permitir realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga; explicando si va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico (HUMBERTO ÑAUPAS, 2014)

Justificación Metodológica

Cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos como la técnica de la Encuesta o el Cuestionario de la investigación pueden servir para otras investigaciones similares. Ñaupas, (2014).

Justificación Social

Cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social, mejoraría la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

La importancia del presente proyecto

En los últimos tiempos con el avance de la tecnología se ha pasado de las máquinas de escribir tradicionales a la computadora y otros equipos tecnológicos que permiten guardas escritos para revisar, analizar y cada vez mejorar la redacción y a pesar de ello encontramos que en las áreas administrativas del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, aún existen deficiencias en la elaboración de los documentos como cartas, informes, solicitudes etc.

El presente Proyecto de investigación brinda los conocimientos pertinentes para planificar, administrar y evaluar sistemáticamente la redacción o elaboración de documentos, su registro y salida, así como el seguimiento o control de gestión del documento, incluyendo las fases del ciclo de vida del documento y su información, como su evaluación, retención, descripción, organización, almacenamiento, prevención de riesgo de desastres, discriminación y preservación o eliminación final.

Su producto permitirá establecer mecanismos a fin de efectuar una eficiente evaluación permanente de los procesos encaminados y a partir

de ella tomar las medidas correctivas necesarias o acciones con posterioridad.

Mediante este trabajo se busca contribuir en el desarrollo de nuevos conocimientos relacionado al tema materia de la presente investigación que servirán para mejorar en primer lugar a la satisfacción de los trabajadores y por ende de los usuarios que llegan a cualquier establecimiento de salud.

La utilidad del presente estudio radica en la posibilidad de abrir cursos de acción y plantear alternativas y generación de propuestas con capacidad de innovación de alternativas de solución frente a este problema existente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo y de otros hospitales que integran la Red Asistencial Lambayeque:

Permitiría, reforzar el papel del sistema de control interno y mantener la autonomía administrativa soportada en la generación de una cultura de Autocontrol; se podría establecer criterios claros y unificados por especialización y niveles de la administración para evaluar los resultados; comprender que la prestación de servicios públicos constituye un régimen especial y en consecuencia merece un tratamiento diferencial; hacer que el control ejercido por cada uno de los órganos se circunscriba a su objeto jurídico tutelado para evitar duplicidad de controles; unificar las fuentes, centros de información y criterios para evaluar la gestión y resultados de los controlados, así mismo sus resultados podrán aplicarse en otras sedes hospitalarias.

Por otro lado, debe considerarse importante es que este estudio de investigación permitirá mejorar la atención y prestación de Servicio a los usuarios que diariamente acuden a las áreas administrativas internas del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo e incrementaría los niveles de calidad de atención y generar conciencia sobre la importancia de la satisfacción del usuario.

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Proponer un Programa de capacitación en procedimientos administrativos para mejorar la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar que programa de capacitación viene aplicando el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Determinar cómo se viene elaborando los documentos administrativos en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Proponer un programa de capacitación en procedimientos administrativos en la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el Perú no hemos estado fuera de las inquietudes regulatorias del procedimiento administrativo, pues por Resolución Suprema del 14 de octubre de 1932 se comisionó al Dr. Felipe Portocarrero, para que elaborase un proyecto de Código de Procedimientos Administrativos, trabajo que fue entregado en 1935, mediante la presentación de un proyecto. En dicho documento se reunieron todos los procedimientos que regían o deberían regir las funciones de la administración pública, conforme se expresa en la Exposición de Motivos. Sin embargo, no llegó a convertirse en ley, pese al régimen de facto existente entonces y del orden que requería desde ya la Administración Pública peruana.

Huamani, (2004) en su tesis: Los Procedimientos administrativos y su incidencia en las acciones y sus actos administrativos en la función pública Gobierno Regional de Ayacucho., (2004) logra determinar que los procedimientos administrativos inciden en la fluidez de actos y acciones administrativas para la mejora de la gestión pública en el Gobierno Regional de Ayacucho.

En Colombia, Hernández & Burgos, (2005), en su trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialistas en Administración de Servicios de la Salud denominado Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Asistenciales del Hospital Integrado Sabana de Torres en la Universidad Industrial de Santander Facultad de Salud Escuelas de Medicina Departamento de Salud Pública Bucaramanga – Colombia afirma que: el Manual de Procesos y

Procedimientos Administrativos y Asistenciales del Hospital Integrado de Sabana de Torres, es necesario para mejorar la calidad de la atención e incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos, así mismo recomienda que teniendo en cuenta que el Hospital Integrado Sabana de Torres es una entidad que presta servicios de salud este documento servirá de base para la realización de estudios posteriores que persigan la prestación de servicios con calidad.

2.2 BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.

La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado de esta palabra sufrió una radical transformación.

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Dentro de una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales está la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

2.2.1.- TEORÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se refería a este cuerpo de conocimientos como teoría de proceso administrativo.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

2.2.2. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

PLANEACIÓN

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ". A. Reyes Ponce.

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

ORGANIZACIÓN

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco.

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" Issac Guzmán V.

DIRECCIÓN

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Burt K. Scanlan.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Lerner y Baker.

EJECUCIÓN.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE LA EJECUCIÓN.

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.

Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.

Motivar a los miembros.

Comunicar con efectividad.

Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.

Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.

Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

CONTROL

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scanlan.

2.3. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación son la respuesta a los problemas de que se encuentran a los diagnósticos previos a su elaboración y son la base para orientar acciones posteriores.

El Programa de Capacitación se define como la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción – aprendizaje estructurado de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados.

(Fletcher, 2000) define al Programa de Capacitación como el medio que sirva para explicar los propósitos formales e informales de la capacitación y de las condiciones administrativas en las que se desarrollará, el programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores.

OBJETIVO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Proporcionar los elementos sustantivos para la aplicación de los principios técnicos y pedagógicos en la elaboración de un Programa de Capacitación de acuerdo a los elementos que lo componen.

Seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis de actividades, como base en el diagnóstico de necesidades.

Brindar al capacitando la visión total respecto a cómo será el proceso instrucción – aprendizaje durante el período establecido.

Proporcionar las bases para efectuar la evaluación del programa, es decir la forma en que se está estructurando, respecto a la Selección y organización de contenidos y su ubicación en relación al plan de capacitación.

¿POR QUÉ SE DEBE ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN?

Porque ayuda al Instructor a pensar y a imaginar el desarrollo de las actividades educativas a medida que se estructura,
Permite prever las herramientas, materiales y medios auxiliares para realizar el evento.

Para elaborar y aplicar con éxito un programa de capacitación se debe contar con información necesaria como:

Número de trabajadores a capacitar, porque permite establecer el tipo de instrucción, individual o grupal

Características de los trabajadores a ser capacitados como: edad, escolaridad, experiencia laboral.

Descripción de actividades, apoyan en la determinación de los objetivos y contenido del programa; es importante describir las actividades que habrá a realizar el trabajador, las condiciones en que deberá hacerlas y la eficiencia en su cumplimiento (rapidez, exactitud y/o precisión que debe alcanzar).

Estructuración y contenido de un Programa de Capacitación

El contenido de un programa de capacitación se estructura con el conjunto de conocimientos, habilidades y/o actitudes que el participante debe adquirir, dominar aplicar resultados de su formación.

Dimensiones de un Programa de Capacitación

A partir de los datos obtenidos, es posible elaborar el Programa de Capacitación, el cual requiere una secuencia y organización en su desarrollo, a través de los elementos siguientes:

Redacción de objetivos,
Estructuración de contenidos.
Actividades de Instrucción.
Selección de recursos.
Evaluación.
Bibliografía.

Objetivos Generales

Enunciados que establecen los propósitos a lograr a través del proceso de instrucción y solo serán observados al finalizar éste.

Objetivos Particulares

Describen los alcances que deberán cubrirse después del estudio de un tema o unidad. Se derivan de los objetivos generales y a su vez engloban a los objetivos específicos.

Objetivos Específicos

Determinan el tipo de comportamiento que los participantes mostraran al término de cada componente o elemento de un tema.

Importancia de los Objetivos de un Programa de Capacitación

Los objetivos son importantes por varias razones:

Si los objetivos no son claramente definidos se carece de una base sólida para seleccionar o preparar materiales didácticos, el contenido temático o las técnicas de instrucción. Por ejemplo, un Mecánico o un Cirujano no eligen su equipo de trabajo antes de saber cuál es la avería que se va a reparar o que operación va a realizar.

Se puede evaluar o determinar el éxito de la enseñanza con el establecimiento de objetivos que deben estar firmemente fijados en las metas del instructor y participante.

Organizar los esfuerzos y actividades de los participantes con vistas a realizar los fines fundamentales de los objetivos.

Comunican a los participantes, a otros instructores o a cualquier persona la intención del programa.

Estimulan y enfocan la atención de los participantes haciéndoles comprender lo que se espera de ellos.

Precisan a los participantes del dominio que deben alcanzar en sus actividades.

Un objetivo bien redactado será aquel que logre un propósito la formulación más perfecta será la que incluya cuatro elementos básicos

Presentación del Programa de Capacitación

Buscan que los participantes sientan, de manera personal lo que lograrán hacer en el proceso de instrucción, su redacción deberá ser directa cuando se planteen objetivos particulares y específicos, por ejemplo, el participante, el capacitado y el trabajador.

Formas de conducta lo importante es tratar de fijar cual es la meta que se pretende para el participante en términos de conducta verificable descrita a través de un verbo, Un objetivo bien formulado será aquel que logre transmitir su propósito, la presentación correcta será aquella que excluya el mayor número de alternativas.

Para los objetivos generales el verbo se redacta en infinitivo y sin presentación previa ejemplo:

Detectar por medio de las técnicas adecuadas las áreas de oportunidad del factor humano.

En el caso de los objetivos particulares y específicos, el verbo se redacta en futuro de indicativo, pero se incorpora la presentación, el participante aplicará las técnicas de supervisión efectiva para mejorar las relaciones laborales.

Estructura de Contenido

El contenido del programa instruccional, se estructura con el conjunto de conocimientos, habilidades y/o actitudes que el participante debe adquirir, dominar y aplicar resultados de su formación.

Existen dos aspectos importantes para la estructuración del contenido:
La selección y la organización.

Aspectos a considerar en la Selección de Contenido

El nivel de los participantes en función de que los contenidos pueden ir dirigidos a distintas categorías,

La claridad y grado de profundidad, a fin de que contenga todo los elementos e ideas indispensables para su comprensión.

A funcionalidad, es decir que el contenido sea útil y práctico para el participante.

La actualidad, esto es, que sea válido para el contexto donde el trabajador desarrolle o aplique el contenido.

Diseño de Actividades de Instrucción

Las actividades de un programa se basan en técnicas de instrucción y grupales, las cuales facilitan el proceso de instrucción – aprendizaje.

Las técnicas se eligen a partir de:

Objetivos de Aprendizaje.

Características del grupo,

Dominio que el instructor tenga a seleccionar.

Disponibilidad física y material.

Técnicas de Instrucción

Son métodos y procedimientos de que se vale el Instructor para hacer más efectivo el proceso instrucción – aprendizaje.

Las técnicas de instrucción son básicamente tres:

Técnica interrogativa: Se caracteriza por la utilización de preguntas y respuestas para adquirir información y opiniones de lo aprendido.

Técnica demostrativa: Consiste en demostrar de forma teórica y práctica el manejo de un instrumento o aparato técnico, su propósito es complementar, aclarar y precisar una exposición con base a la comprobación.

Técnica expositiva: Se caracteriza por presentar la información en forma oral y en un mínimo de tiempo según el tema la exposición que hace el instructor deberá estar estructura en razón a un orden, primero se hace una introducción general del tema, después se desarrolla detalladamente y se finaliza con una conclusión.

Selección de Recursos Didácticos

Son el conjunto de aparatos y materiales que apoyan y facilitan el proceso de instrucción – aprendizaje y forman parte complementaria de los programas de capacitación.

Los usos de recursos didácticos no solo obedecen a razones de tipo circunstancial, como pudiera ser la necesidad de variar el ritmo de una sesión a través de la introducción de un factor novedoso; sino que tiene por base un de los más importantes principios que explican el conocimiento humano: “No hay nada en la inteligencia que no haga pasado por los sentidos”

En efecto es a través de los sentidos, especialmente la vista y el oído que el hombre puede adquirir conocimientos. Cuando los sentidos son estimulados por medio de los recursos didácticos se optimiza el proceso de instrucción – aprendizaje y se facilita la elaboración de un programa de capacitación exitoso.

Aproximan al participante a la realidad que se quiere enseñar.

Facilitan la percepción y comprensión de los hechos y conceptos.

Concretan e ilustran lo que se expone verbalmente.

Economizan esfuerzos para contribuir a la fijación del aprendizaje.

Determinación del Proceso de Evaluación

La evaluación es un proceso sistemático, continuo e integral que indica hasta qué punto han sido logrados los objetivos planteados, es decir, el instructor debe conocer el aprovechamiento de los participantes al tomar como base los objetivos instruccionales.

Propósitos de la Evaluación

Retroalimentar constantemente el aprendizaje para aquellos que presenten deficiencias, para su corrección, reafirmación o ejercitación.

Valorar la organización y selección de los contenidos de aprendizaje

Estimar la efectividad de la labor del expositor.

Valorar el aprovechamiento individual y grupal de los participantes en cuanto a conocimientos habilidades y actitudes que se pretenden desarrollar.

La evaluación, debe ser integral y evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes a desarrollar. Es importante que este proceso proporcione información que permita identificar deficiencias y con ello mejorar la realización de los eventos; también debe propiciar la autoevaluación y reflexión de los participantes a cerca de su propio aprendizaje.

Momentos de la Evaluación.

La evaluación debe ser permanente, estar presente en todo el evento para determinar la oportunidad en que conviene evaluar el aprendizaje se consideran tres momentos básicos.

Diagnóstica o inicial. - Se realiza al inicio del evento para identificar las expectativas, experiencias y conocimientos que tienen los participantes sobre los temas en su conjunto a nivel individual y grupal.

Formativa o intermedia. - Se aplica durante el desarrollo del evento para comprobar que se cuenta con los conocimientos para seguir adelante, El énfasis debe estar en los objetivos de cada tema y pueden efectuarse varias evaluaciones parciales.

Sumaria o final. - Se realiza al concluir el evento para valorar el total de objetivos alcanzados individual y grupalmente. El énfasis debe darse en el logro del objetivo general del evento.

Elaboración, registro y seguimiento de documentos internos

El ser humano en el uso cabal de sus facultades, crea constantemente pensamientos que modifican y transforman otros establecidos en etapas previas, así mismo tiene la tendencia natural de comunicar nuevas ideas afectando otras arraigadas en el inconsciente colectivo.

La comunicación pasa del rango del habla a una efectiva transmisión de Mensajes cuando la aplicación del lenguaje (hablado, escrito, gestual) es apropiado, oportuno considerando que además del lenguaje común y de los significados que deben ser compartidos tanto por el emisor como por el receptor.

Para que sea efectiva la comunicación escrita se deben atender los aspectos de fondo y forma.

De fondo, es la parte medular de la comunicación con la que se desplaza el mensaje por transmitir con palabras y algunos signos podemos sustituir.

La forma, podemos definir como la manera adecuada de vestir lo que se quiere decir, sin afectar la intención o fondo.

Recomendaciones y criterios para una buena Redacción

Substituya las palabras “cosa”, “algo”, utilizando un diccionario de sinónimos.

Evite los verbos fáciles, las muletillas.

No escriba frases de las que desconoce el significado.

Evitar repetir en un párrafo las palabras con una misma terminación.

Cuide la concordancia entre géneros y números.

Antes de redactar distinga lo objetivo de lo apreciativo.

Los signos de puntuación son la guía del lector. Cuide cómo lo emplea, lea en voz alta lo que escrito.

Procura evitar hacer de un informe un cuento o una novela, pertenece a distinto género.

Un esquema antes de redactar, es una guía muy útil presente todo informe en orden.

Al escribir, elogie sólo lo necesario, los hechos narrados o descritos limpiamente convencen más que los elogios.

La revisión de un escrito propio exige un proceso meditado, lo que hace muy consecuente que se permita al texto superar un espacio libre entre su realización y supervisión.

Es recomendable reducir las frases muy largas y dejar aquellas cortas que permitan reconocer la estructura léxica del idioma y que son más contundentes.

Es necesario recordar que las ideas se expresan en frases completas y simples. Separe ideas diferentes y establezca puntos y apartes.

Categorización de Documentos

Documentación Oficial

Toda documentación escrita deja huella, son antecedentes que prevalecen los cuales son considerados como unilaterales, del universo de mensajes

escritos solamente son aceptados como oficiales aquellos que están plasmados en el papel oficial, es decir con el membrete del escudo nacional.

Cuando una hoja de papel en blanco cuenta con el escudo nacional, generalmente en su extremo superior izquierdo adquiere el grado de documento oficial, esto significa que es propiedad de la Nación tanto el material como su contenido.

Por el uso cotidiano que le damos a este tipo de material lo aplicamos en la elaboración de:

Resoluciones, son aquellas que ponen fin accediendo o denegando un procedimiento administrativo iniciado por un simple recurso de petición o de impugnación; otras veces deciden o dictan normas por propia iniciativa de las autoridades, amparadas en leyes disposiciones vigentes o en sus atribuciones.

La función de las resoluciones se refleja en la finalidad de: Decidir, fallar, ordenar, dictar, resolver y nombrar.

Pueden ser:

Resolución Suprema expedida por el Presidente de la República.

Resolución Ministerial, expedida por el Ministerio del Sector.

Resolución Directoral, expedida por el rango de Director o por la Región Directoral Sub Regional.

Resoluciones de Gobiernos Regionales

Resoluciones de Gobiernos Locales.

Otros Documentos:

Ordenanzas Municipales

Acuerdos

Oficios.

Cartas

Memorandos

Informes

Conceptos de Referencias de EsSalud

Documentos: Información registrada cualquiera sea la forma o el medio en que haya sido creada, recibida o conservada por un organismo, institución o individuo en cumplimiento de sus obligaciones.

Documento interno se la sede: Es el documento cuyo remitente y destinatario son cualquiera de las unidades orgánicas de la misma sede.

Documento Interno de otra sede: Es el documento cuyo remitente y destinatario son unidades orgánicas de distinta sede.

Documento externo: Es el documento que se recibe de una persona natural, organismo o institución diferente.

Escrito: Es otra comunicación que presenta un interesado en la ventanilla de trámite documentario y que cumple con las formalidades de este tipo

de documento de acuerdo a la Ley de Procedimiento Administrativo General, respecto al destinatario, cuerpo del mensaje y remitente.

Expediente: Conjunto de documentos o actuaciones administrativas originados a solicitud de parte o de oficio y ordenados cronológicamente en el que se acumulan informaciones como dictámenes y todo otro dato o antecedente relacionado con la cuestión tratada a efectos de lograr los elementos de juicios necesarios para arribar a conclusiones que daría sustento a la resolución definitiva.

Foliar: Colocar visiblemente un número correlativo en la esquina superior derecha de cada una de las hojas (folios) que conforman un documento.

Sede: Es el ambiente físico (instalaciones), donde se ubican una o más unidades orgánicas que forman parte de una sola administración.

Sistema de Administración Documentario. - Es el proceso de ingreso, registro, distribución, salida y archivo de documentos que se realiza como parte del flujo documentario interno entre la unidad orgánica que integran una sede o entre unidades orgánicas de distinta sede, ya sean que estén ubicadas en la misma localidad o a nivel nacional, así como el flujo documentario externo de o hacia una persona natural, entidad, organismo o institución diferente a EsSalud.

Sistema de Trámite Documentario: Es el software en Red desarrollado con un lenguaje visual y con una base de datos relacional, diseñado para la administración de los documentos internos y externos de la institución y

que permiten entre otras cosas el Registro la Numeración la Búsqueda y el Seguimiento del Trámite de un Documento dentro de la Institución.

Oficina de Trámite Documentario: Es el área funcional responsable del ingreso, registro y distribución de los documentos de una sede por ejemplo la Oficina de Trámite Documentario de la sede central a cargo de la Gerencia de Documentación y Archivo de la Secretaria General.

Seguimiento de un documento interno

Es preciso acotar que hoy en día con los diversos programas instalados en las Instituciones se puede hacer un seguimiento a los documentos internos como en el caso del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud a nivel de Institución contamos con el Sistema de Administración documentaria y gestión de flujos de trabajo, mediante Resolución N^o.136-GG-ESSALUD-2003, fue aprobado la Directiva N^o.002-GG-ESSALUD-2003 “Normas para el Sistema de Administración Documentaria del Seguro Social de Salud”, teniendo como objetivo establecer las normas que regulen el Sistema de Administración documentaria en los Órganos Centrales y Órganos Desconcentrados del Seguro Social de Salud – ESSALUD.

La finalidad es:

Uniformar y simplificar los procesos del Sistema de Administración Documentaria de los Órganos Centrales y Órganos Desconcentrados de ESSALUD.

Regular la adecuada, oportuna y segura distribución de todos los documentos que se desplazan de y hacia los Órganos Centrales y Desconcentrados de ESSALUD, con destino local, nacional e internacional.

Regular el uso de un sistema de información único que posibilite atender oportunamente los requerimientos del usuario interno y externo de ESSALUD, sobre el estado de sus documentos en trámite.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Administración: Podemos analizar a la administración como disciplina y como proceso. Como disciplina es un cuerpo acumulado de conocimientos que incluye principios, teorías, conceptos, etc. La administración como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización.

La administración es conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, resultándole algo imprescindible para su supervivencia y crecimiento.

Sisk & Sverdlik, (1979) Define a la administración como la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

Capacitación: Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas. Capacitación se

refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Procedimiento: Un procedimiento, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Programa: Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos artísticos.

Salud: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones, sino que va más allá de eso.

Mecanismo: Tiene su origen en el término latino *mechanisma* y se refiere a la totalidad que forman los diversos componentes de una maquinaria y que se hallan en la disposición propicia para su adecuado funcionamiento.

Problema: Un problema es un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución. A nivel social, se trata de alguna situación en

concreto que, en el momento en que se logra solucionar, aporta beneficios a la sociedad.

Planificación: La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado. En otras palabras, la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

Beneficio: un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja.

Trabajo: Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

Eficiencia: Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o

el de acción. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Desistimiento: El interesado puede desistir de su solicitud siempre y cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico. No obstante, la Administración puede limitar el desistimiento si la cuestión suscitada en el procedimiento fuera de interés general o conveniente sustanciarla. El desistimiento no impide al interesado seguir conservando los derechos que le amparan que podrá hacer valer, si lo desea, en otro procedimiento.

Renunciar: Es igual que el desistimiento, si bien el interesado que renuncia pierde los derechos que le amparan.

Caducidad: Que consiste en la paralización del procedimiento por causa imputable al interesado una vez que la Administración le ha advertido de la misma si no realiza actuaciones sustanciales y necesarias y han transcurrido tres meses desde la comunicación.

Silencio administrativo: Se produce en aquellas situaciones en las que la Administración no ha resuelto expresamente y la Ley realiza la presunción de que si lo ha hecho.

Por convención: Las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos con personas de derecho público o privado siempre que no sean contrarios al Ordenamiento jurídico ni versen sobre materias donde no es posible la transacción.

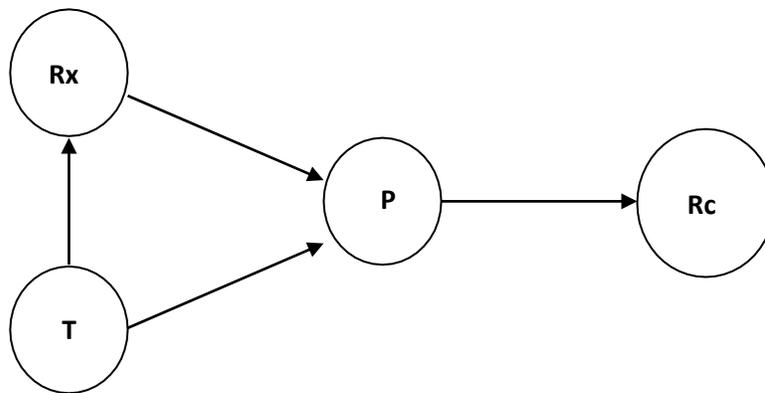
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Por las características de la investigación, esta se enmarca en el Nivel de Investigación Descriptiva Explicativa, Cuasi Experimental, de tipo Socio Crítica – Propositiva. El diseño de Investigación a utilizarse es el siguiente:

Gráfica N° 01: Diseño de la investigación



Leyenda:

Rx : Diagnóstico de la realidad

T : Estudios teóricos o modelos teóricos

P : Propuesta

Rc : Realidad cambiada

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva correlacional.

3.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación haremos uso de del experimento de campo en la que la variable independiente será la única manipulada en condiciones tan cuidadosamente controlada como lo permita la situación. El diseño que utilizaremos será el de **Preprueba con un solo grupo**, que consiste en administrar un tratamiento o estímulo a un grupo, pero aplicando una prueba previa a la administración del tratamiento o estímulo experimental y después aplicar una medición en la variable independiente para determinar el nivel de significatividad que haya producido el tratamiento.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población que se ha considerado para la presente investigación, está representada por todos los trabajadores administrativos del “HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” que representan un total de 410 trabajadores. Siendo la muestra elegida para el estudio de 86 trabajadores.

3.3 HIPÓTESIS

Si se diseña y ejecuta un programa de capacitación en procedimientos administrativos para el personal técnico administrativo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo, basándose en los principios de los procedimientos administrativos entonces se mejorará la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos.

3.4 VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Programa de capacitación

VARIABLE DEPENDIENTE:

Elaboración, registro y seguimiento de documentos internos.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 01: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Programa de Capacitación	Redacción de objetivos Estructuración de contenidos. Actividades de instrucción. Selección de recursos. Evaluación	Objetivo General Objetivo Específico Ley 27444 Ley de Procedimientos Administrativos Humanos Materiales	Encuesta
Elaboración, registro y seguimiento de documentos internos	Redacción Eficiencia Ingreso al sistema Monitoreo Respuesta oportuna	1. Concreto 2. oportuna.	Encuesta Observación

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Para ejecución de la presente investigación haremos uso del método histórico tendencial, el mismo que está vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de nuestra investigación; luego haremos uso del método empírico para poder recoger toda la información empírica respecto al manejo de información por los trabajadores, utilizaremos la técnica de la Encuesta Auto administrada. Se utilizará una encuesta para trabajador el propósito de recoger opiniones y arribar a determinados criterios de sistematización de las características fundamentales presentes en el objeto de investigación, que es lo que deberemos demostrar.

Utilizaremos libros, revistas científicas e informes científicos referidos al problema de investigación, del mismo modo se hará uso de papel bond, papel bulki y otros materiales de escritorio necesarios para el trabajo del investigador y el desarrollo de la investigación.

3.6.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

LA OBSERVACIÓN.

Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como un instrumento de medición en

diversas circunstancias se realizará el proceso de observación en las diferentes áreas.

ENCUESTA O CUESTIONARIO. - Se encuestará a 86 trabajadores del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; está compuesto por un conjunto de preguntas respecto a las variables que se desea medir. Serán preguntas abiertas con varias alternativas.

3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para ejecución de la presente investigación haremos uso de métodos histórico tendencial, el mismo que está vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de nuestra investigación. Luego haremos uso del método empírico para poder recoger toda la información empírica respecto al manejo de información por los trabajadores. Utilizaremos la técnica de la encuesta Auto administrada. Se utilizará una encuesta para trabajador el propósito para recoger opiniones y arribar a determinados criterios de sistematización de las características fundamentales presentes en el objeto de investigación que es lo que deberemos demostrar.

3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Se realizó el análisis estadístico correspondiente para cada una de las encuestas, así como para el pre prueba y post prueba que se aplicaron respectivamente.

Para analizar los datos seguimos los siguientes pasos:

Seriación: Se ordenaron los instrumentos de recolección de datos.

Codificación: se codifica de acuerdo al objetivo de estudio. Se otorga un número a cada uno de los instrumentos.

Tabulación: Después de aplicar los instrumentos y recabar los datos se procederá a realizar la tabulación empleando la escala numeral se tabuló cada uno de los instrumentos por separado.

Se elaboró cuadros y tablas por cada uno de los instrumentos.

Los cuadros y tablas elaboradas nos permitieron realizar un análisis de los datos recogidos y así poder comprobar la hipótesis de estudio planteada.

3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Se consideraron los siguientes principios:

Veracidad y transparencia en los datos obtenidos

Confidencialidad

Profundidad en la investigación

Responsabilidad en el desarrollo de la investigación.

3.10 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO

Validez: la adecuada operacionalización de las preguntas de investigación, de forma que las variables que se estudian sea relevantes y abarquen todas las dimensiones que incorporan las preguntas de la investigación.

Generabilidad: también llamada validez externa, consiste en que la muestra sea representativa de la población.

Fiabilidad: la medición ha de tener la precisión suficiente. Se relaciona con la minimización del error aleatorio y requiere de un tamaño de muestra suficiente.

Replicabilidad: Es la posibilidad de que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1 RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS

4.1.1 Resultados por Agrupación de ítems

Tabla Nº 01: Capacitación al personal administrativo.

ITEMS.	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100%
1. ¿Conoce usted los objetivos de capacitación que tiene el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	12	14	7	8.1	27	31.4	29	33.7	11	12.8	86	100%
2. ¿El Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, desarrolla programas de capacitación de acuerdo a sus objetivos?	12	14	11	12.7	37	43	22	25.6	4	4.7	86	100%
3. ¿La capacitación que brinda el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se relaciona con tu desarrollo profesional?	5	5.8	13	15.2	34	39.5	23	26.7	11	12.8	86	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital "A. A. A. el 24 y 25 de febrero del 2016

Según se aprecia en el Cuadro Nº 1, referido a la capacitación del personal administrativo del Hospital Nacional A.A.A; podemos indicar que el 33.7% del personal no conoce los objetivos del plan de capacitación que tiene el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo y solo el 14% siempre conoce los objetivos del plan de capacitación. Del mismo modo cuando se les pregunta si el HNAAA, desarrolla programas de capacitación de acuerdo a sus objetivos; 37 encuestados que representan el 43% afirman que A veces las capacitaciones que se realizan responden a los objetivos. Así mismo; 34 participantes que representan el 39.5 % del total, afirman que A veces las capacitaciones se relacionan el desarrollo profesional de los trabajadores administrativos.

En resumen: podemos visualizar que son muy pocos los miembros del personal administrativo que siempre conocen de los objetivos del plan de capacitación, 12 que representan el 14% del total, lo que urge se lleve a cabo una difusión más agresiva por parte de los responsables del Área de Capacitación del Hospital A.A.A. De igual manera podríamos afirmar que dichas capacitaciones respondan a los objetivos del Plan y que se relacionen con el desarrollo profesional de los trabajadores administrativos.

Tabla Nº 02: Elaboración y redacción de documentos

ITEMS.	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100%
4. ¿Cuándo elaboras un informe, utiliza todos sus componentes o partes?	26	30.2	28	32.6	20	23.3	10	11.6	2	2.3	86	100%
5.- Cuándo elaboras una carta utilizas todos sus componentes o partes?	15	17.4	23	26.7	45	52.4	2	2.3	1	1.2	86	100%
6.- Cuándo elaboras una resolución, utilizas todos sus componentes o partes?	15	17.4	5	5.8	22	25.6	14	16.3	30	34.9	86	100%
7.- Cuándo elabora un proveído, utilizas todos sus componentes o partes?	14	16.3	21	24.4	28	32.6	5	5.8	18	20.9	86	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital "A. A. A, el 24 y 25 de febrero del 2016

En el presente cuadro, referido a la elaboración y redacción de documentos; podemos observar: que 28 participantes que representan el 32.6% del total manifiestan que casi siempre cuando elaboran un informe, en el mismo utilizan todos sus componentes. Del mismo modo 45

participantes que representan el 52.4% a veces utilizan todos los componentes que forman parte de la estructura de una carta. Así mismo; 30 participantes que representan el 34.9 % afirman que cuando elaboran una resolución nunca utilizan todos sus componentes estructurales. Finalmente, 28 participantes que representan el 32.6% señalan que a veces al elaborar un proveído, es estructurado con todos sus componentes.

En resumen; podemos afirmar que en la elaboración y redacción de documentos internos en las oficinas administrativas del HNAAA; se requiere de una capacitación urgente con el propósito de hacer conocer la estructura completa que debe formar parte de una carta, informe, proveído y resolución y que en su redacción debe considerarse cada uno de estos componentes estructurales.

Tabla N°03: Registro de Documentos

ITEMS.	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100%	
8.- Registra los documentos de ingreso y salida en el sistema de trámite documentario institucional ((SIAD)?	51	59.5	12	14.6	7.0	6	7.0	11	12.5			86	100%
9.- Se llena todos los datos que corresponden al registro de documentos?	33	38.3	27	31.4	12	14	8	9.3	6	7.0		86	100%
10.- Cuando registras los documentos tienes en cuenta la importancia del Número de identificación del Trámite (NIT)?	74	86.0	4	4.7	4	4.7	3	3.4	1	1.2		86	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016

La tabla N° 3 nos muestra que el 59.5 % de participantes si registra los documentos de ingreso y salida en el sistema de tramite documentario (SIAD) que utiliza el HAAA. Del mismo modo el 38.3 % afirman que cuando registran un documento llenan todos los datos que corresponden al registro. Y finalmente el 86 % que representan a 74 participantes señalan que al momento de registrar el documento tienen en cuenta la importancia del número de identificación del trámite (NIT).

En resumen; en la presente tabla podemos afirmar que falta brindar una capacitación a una gran mayoría de participantes en el uso del SIAD y del NIT para el proceso de registro interno y externo de documentos en cada una de las áreas del HNAAA.

Tabla N° 04: Seguimiento y monitoreo de documentos

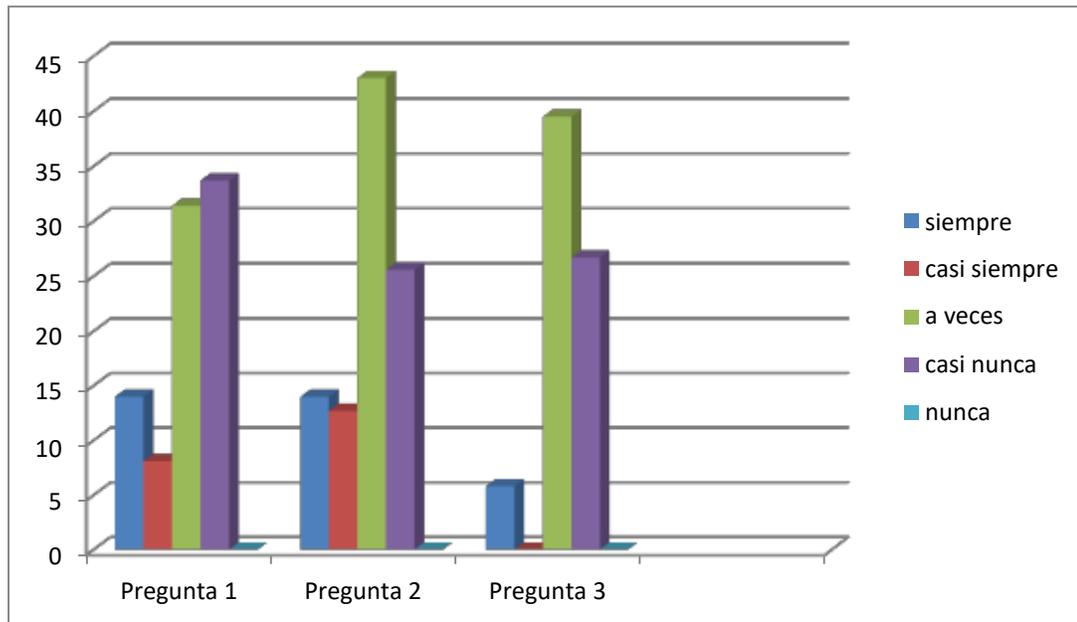
ITEMS.	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	100%
11.-Se demuestra un interés por hacer el seguimiento y monitoreo de los documentos de cada área administrativa?	23	26.7	25	29.1	27	31.4	9	14.5	2	2.3	86	100%
12.-Reportas a tus superiores el seguimiento de los documentos enviados a otras áreas?	7	8.1	22	25.6	26	30.2	27	31.4	4	4.7	86	100%
13.- Qué tan eficientes eres en el cumplimiento de tus funciones?	12	14	7	8.1	29	33.7	27	31.4	11	12.8	86	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016

La tabla N°4 referida al seguimiento y monitoreo de documentos, nos muestra que: el 31.4. % a veces demuestra interés por hacer el seguimiento y monitoreo de los documentos en su área. Así mismo 31.4% que representa a 27 participantes afirman que casi nunca reportan a sus superiores el seguimiento y monitoreo de sus documentos internos y externos de su dependencia. Del mismo modo el 33.7 % que representa a 29 participantes señalan que a veces son eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

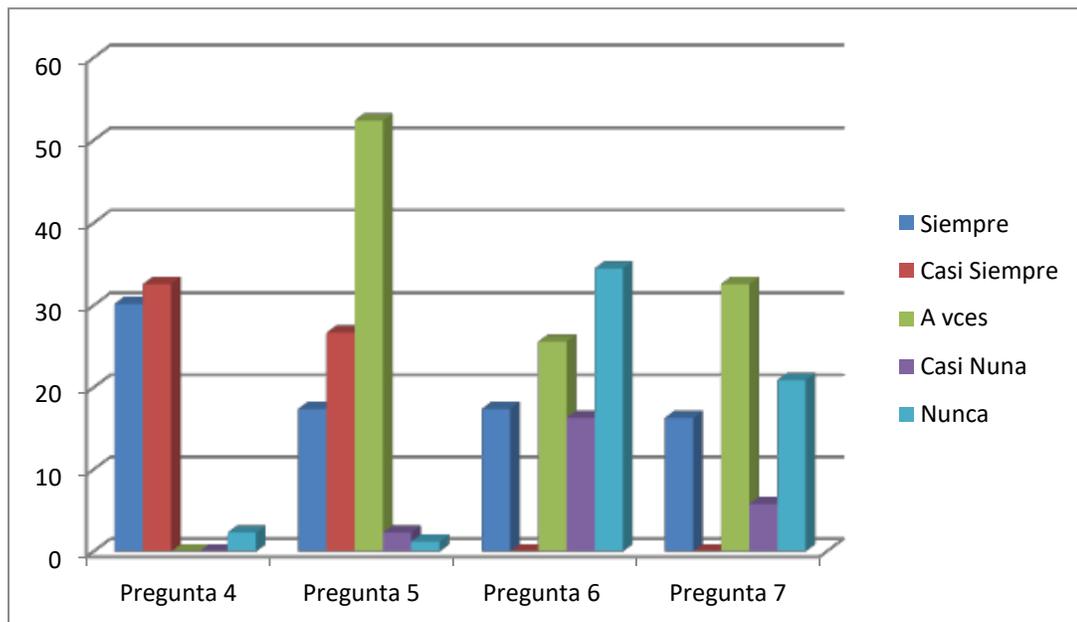
En resumen; podemos afirmar que el personal administrativo del HNAAA; necesita con urgencia se le brinde un programa de capacitación en donde se pueda interiorizar la importancia que requiere efectuar el seguimiento y monitoreo de los documentos de ingreso y egreso de una determinada dependencia, por cuanto permite atender en el menor tiempo posible a los usuarios y ser más eficientes y eficaces en el trabajo administrativo.

Grafico N° 02. Capacitación al personal administrativo.



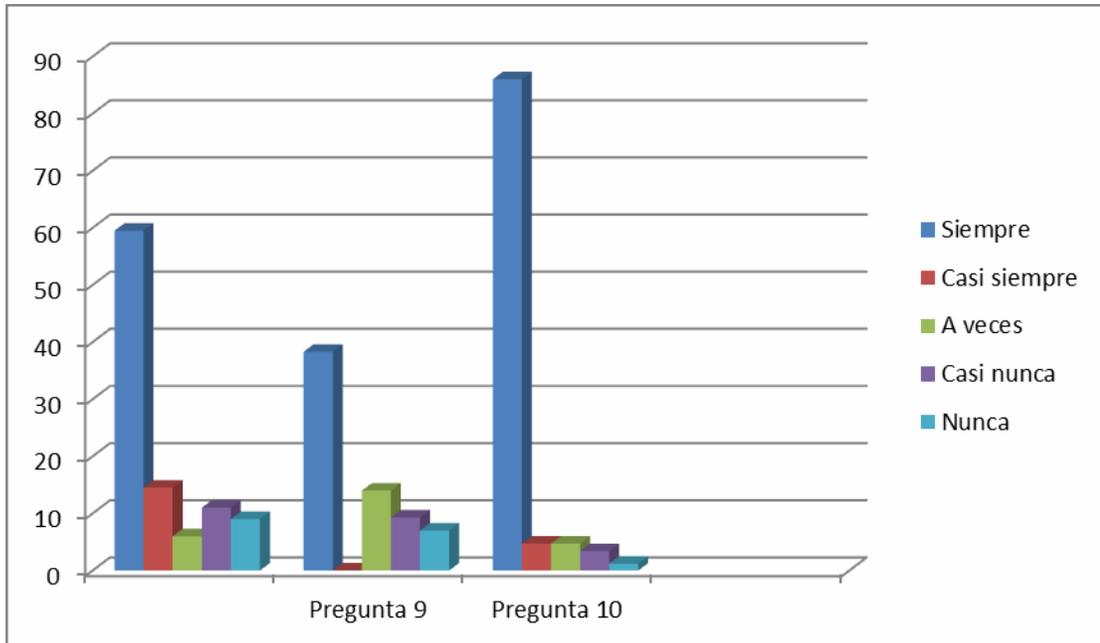
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016

Grafico N°03. Elaboración y redacción de documentos.



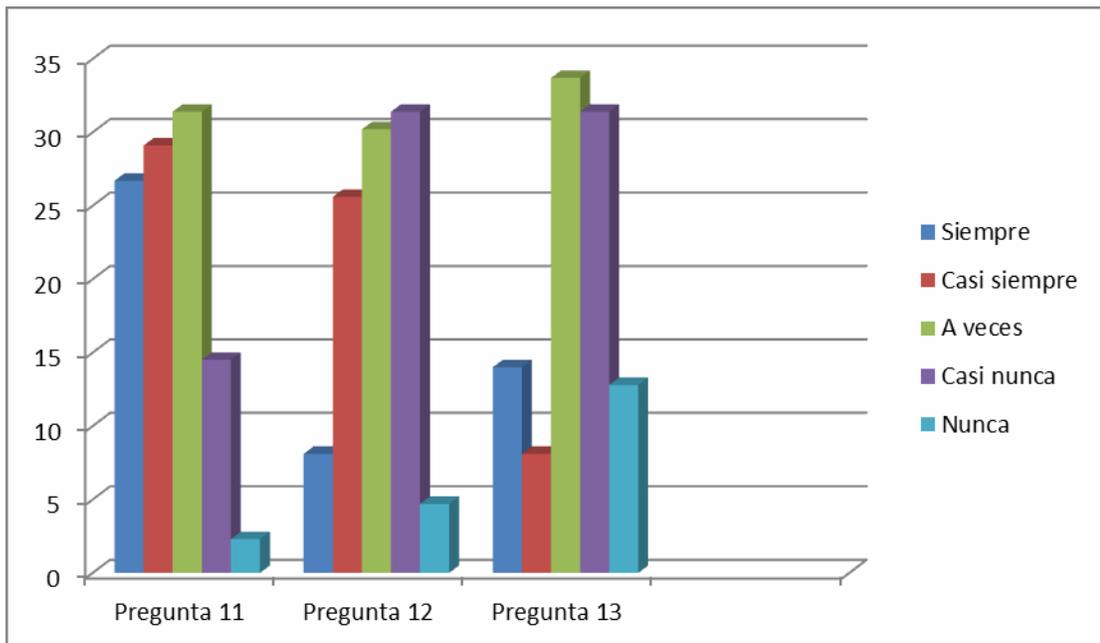
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016.

Grafico N° 04. Registro de Documentos



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016

Grafico N° 05: Seguimiento y monitoreo de documentos



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del HNAAA, el 24 y 25 de febrero del 2016

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Podemos visualizar que son muy pocos los miembros del personal administrativo que siempre conocen de los objetivos del plan de capacitación, lo que urge se lleve a cabo una difusión más agresiva por parte de los responsables del Área de Capacitación del Hospital A.A.A. De igual manera podríamos afirmar que dichas capacitaciones respondan a los objetivos del Plan y que se relacionen con el desarrollo profesional de los trabajadores administrativos.

En la elaboración y redacción de documentos internos en las oficinas administrativas del HNAAA; se requiere de una capacitación urgente con el propósito de hacer conocer la estructura completa que debe formar parte de una carta, informe, proveído y resolución y que en su redacción debe considerarse cada uno de estos componentes estructurales.

Falta brindar una capacitación a una gran mayoría de participantes en el uso del SIAD y del NIT para el proceso de registro interno y externo de documentos en cada una de las áreas del HNAAA.

El personal administrativo del HNAAA; necesita con urgencia se le brinde un programa de capacitación en donde se pueda interiorizar la importancia que requiere efectuar el seguimiento y monitoreo de los documentos de ingreso y egreso de una determinada dependencia, por cuanto permite atender en el menor tiempo posible a los usuarios y ser más eficientes y eficaces en el trabajo administrativo.

CAPÍTULO V
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1 TÍTULO

PROPUESTAS DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE ELABORACION, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO.

5.2 INTRODUCCIÓN

Hoy en día la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen que incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación de nuevas circunstancias internas y externas.

Las Instituciones de Salud como el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo son percibidos por los usuarios como organizaciones burocráticas e ineficientes por la demora en la elaboración, registro y seguimiento de los documentos, lamentablemente estos casos son reales y en muchas oportunidades las críticas son extremas ya que son calificados como organizaciones donde existe corrupción y mucho burocratismo. Si bien las organizaciones de Salud no logran a satisfacer la necesidad de los usuarios el avance es muy lento y tedioso trabando las expectativas de la salud de la población.

El Programa de Capacitación para el personal de servicios administrativos del HNAAA es el medio que servirá para retar los propósitos formales e informales de las condiciones administrativas en las que se desarrollan los procedimientos administrativos internos. El Programa responde a las

demandas actuales de la organización y las necesidades de los trabajadores.

5.3 FUNDAMENTACIÓN:

Es de importancia para las Entidades Públicas adoptar un estilo organizacional de forma útil para facilitar el cumplimiento de metas y resultados a través de la puesta en práctica de mecanismos de intervención no sólo de la ciudadanía, sino también de los funcionarios y servidores en el mejoramiento de los sistemas de trabajo y en la prestación de servicios.

El desarrollo de esta propuesta va de la mano con el interés y la voluntad de las personas que ejercen funciones administrativas para lograr el éxito de una gestión de la Gerencia Pública más dinámica, transparente y efectiva.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVO GENERAL.

Generar desarrollo profesional a los servidores administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, brindándoles servicios de actualización en los procedimientos de elaboración, registro y seguimiento de documentos administrativos internos a fin de mejorar la atención de los usuarios.

5.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Aplicar conocimientos pertinentes en la elaboración de documentos de uso interno en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Aplicar conocimientos pertinentes en el registro de documentos internos en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, haciendo uso del sistema computarizado.

Aplicar conocimientos pertinentes en el seguimiento de documentos internos en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

PROGRAMA DE CAPACITACION

El programa de capacitación abarcará el desarrollo de cuatro módulos, los que detallamos a continuación:

MÓDULO 1

Tabla N° 06: Taller de Sensibilización al personal administrativo

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	PARTES INVOLUCRADAS		TIEMPO DE DURACION	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
		CAPACITADOR	CAPACITANDO				
<p>Sensibilizar al personal de las áreas administrativas a aplicar y cumplir con los procesos administrativos de los documentos internos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Charla de motivación que se relaciona con el compromiso y voluntad del personal a desempeñar mejor sus funciones. • Trabajo en equipo para enseñar a exponer las debilidades y deficiencias que encuentran al desarrollar sus funciones. • Exhortación y recomendar al personal administrativo para cumplir con los procesos administrativos de los documentos internos del HNAAA. 	<p>Psicólogo</p> <p>Master en Administración Pública</p>	<p>86 servidores administrativos divididos en dos turnos</p>	<p>2 días</p> <p>10 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar y difundir el programa de capacitación a los funcionarios y trabajadores administrativos HNAAA. • Disertación en el aula. • Estudio de casos. • Práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rota folio. • Plumones. • Cañón. • Separatas • Papel bond. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el modulo, se evaluará: • El contenido • Dominio del tema. • Elaboración de documentos. • Ambiente de armonía.

MÓDULO 2

Tabla N° 07: Taller de redacción y elaboración de documentos internos

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	PARTES INVOLUCRADAS		TIEMPO DE DURACION	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
		CAPACITADOR	CAPACITANDO				
<p>Aplicar conocimientos pertinentes en la elaboración de documentos de uso interno en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de documentos. • Redacción de cartas: Concepto. Partes. Práctica. • Redacción de informes: Concepto. Partes. Práctica. • Redacción de Proveídos: Concepto. Partes. Práctica. • Redacción de Resoluciones: Concepto. Partes. Práctica. • Redacción de Memorándum: Concepto. Partes. Práctica. 	<p>Master en Administración.</p> <p>Secretaria especialista en Redacción.</p>	<p>86 servidores administrativos divididos en dos turnos</p>	<p>20 horas</p> <p>5 días de cuatro horas cada día.</p> <p>Horarios: de 2 a 6 p.m. de 6 a 10 p.m.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar y difundir el programa de capacitación a los funcionarios y trabajadores administrativos HNAAA. • Disertación en el aula. • Estudio de casos. • Práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rota folio. • Plumones. • Cañón. • Separatas. • Papel bond. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el modulo, se evaluará: • El contenido • Dominio del tema. • Elaboración de documentos. • Ambiente de armonía.

MÓDULO 3

Tabla N° 08: Taller de Gestión documentaria

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	PARTES INVOLUCRADAS		TIEMPO DE DURACION	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
		CAPACITADOR	CAPACITANDO				
<p>Aplicar conocimientos pertinentes en el registro de documentos internos en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo haciendo uso de sistema de registro computarizado. (SIAD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción en la importancia del registro de documentos en el sistema SIAD. • Aplicación de diversos parámetros que contiene el sistema SIAD, para viabilizar la ubicación de documentos. 	<p>Master en Informática.</p> <p>Secretaria especialista en Secretariado computarizado.</p>	<p>86 servidores administrativos divididos en dos turnos</p>	<p>20 horas</p> <p>5 días de cuatro horas cada día.</p> <p>Horarios: de 2 a 6 p.m. de 6 a 10 p.m.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disertación en el aula. • Estudio de casos. • Práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rota folio. • Plumones. • Cañón. • Separatas. • Papel bond. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el modulo, se evaluará: • El contenido • Dominio del tema. • Elaboración de documentos. • Ambiente de armonía.

MÓDULO 4

Tabla N°09: Taller para mejorar la calidad de servicio

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	PARTES INVOLUCRADAS		TIEMPO DE DURACION	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION
		CAPACITADOR	CAPACITANDO				
<p>Aplicar conocimientos pertinentes en el seguimiento de documentos internos en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento de los documentos que forman parte de un expediente. • ordenamiento cronológico de los antecedentes de un expediente • Importancia del seguimiento de los documentos internos y respuesta oportuna para la satisfacción de los usuarios. 	<p>Master en Administración.</p>	<p>86 servidores administrativos divididos en dos turnos</p>	<p>20 horas 5 días de cuatro horas cada día. Horarios: de 2 a 6 p.m. de 6 a 10 p.m.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disertación en el aula. • Estudio de casos. • Práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rota folio. • Plumones. • Cañón. • Separatas. • Papel bond. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el modulo, se evaluará: • El contenido • Dominio del tema. • Elaboración de documentos. • Ambiente de armonía.

CRONOGRAMA

TABLA N° 10: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TALLER	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Taller de Sensibilización al personal administrativo	X			
Taller de redacción y elaboración de documentos internos		X		
Taller de Gestión documentaria			X	
Taller para mejorar la calidad de servicio				X

PRESUPUESTO

Tabla N° 11: Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	SUB TOTAL	TOTAL
BIENES				
Lapiceros	100	unidades	100.00	
Folders	100	unidades	100.00	
Papel bond	1	millar	32.00	
Tinta de impresora	1	millar	40.00	
				272.00
SERVICIOS				
Movilidad			400.00	
Refrigerio			2,350.00	
Fotocopias			1,000.00	
Teléfono			50.00	
Apoyo personal			240.00	
				4,040.00
<u>TOTAL</u>				<u>4,312.00</u>

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. En el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se ha verificado que desde hace muchos años no hay un programa de capacitación exclusivo para elaboración, registro y seguimiento de documentos internos administrativos en cada una de sus áreas.
2. Según resultados 62% de los trabajadores encuestados vienen laborando con deficiencia los documentos administrativos.
3. Se propone un programa de capacitación para los servidores administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Taller de Sensibilización al personal administrativo, Taller de redacción y elaboración de documentos internos, Taller de Gestión documentaria, Taller para mejorar la calidad del servicio que permitirá mejorar la elaboración, registro y seguimiento de los documentos internos en cada una de las dependencias.

6.2 RECOMENDACIONES

1. El programa de capacitación debe responder a las demandas institucionales y necesidades de los trabajadores ya que muchas veces no se considera lo que requiere el trabajador para desempeñarse mejor y mejorar su desempeño laboral.
2. A la oficina de Capacitación del HNAAA, coja esta propuesta y la desarrolle con los servidores administrativos a fin de mejorar los procedimientos de elaboración, registro y seguimiento de los documentos internos de cada una de las dependencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Albin, M. (1980). ***Capacitación como Proceso por el cual el individuo adquiere nuevas destrezas.*** París

Blake, O. (1997). ***La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones.*** Buenos Aires: Macchi.

Huamani, Galindo, M. (2004). ***Tesis: Procedimientos administrativos y su incidencia en las acciones y sus actos administrativos en la función Pública.*** Perú.

Fletcher, S. (2000). ***Análisis de competencias laborales: herramientas y técnicas para analizar trabajos, funciones y puestos.*** México: Panorama Editorial.

Gore, E. (1998). ***La educación en las empresas: aprendiendo en contextos organizativos.*** Barcelona. Granica.

Hernández, M. B & Burgos, G.M. (2005). ***Manual de Procesos y procedimientos administrativos y Asistenciales en el Hospital Sabana de Torres.*** Colombia.

Siliceo, Aguilar, A. (1996). ***Capacitación y desarrollo del personal.*** Ed. Limusa. México, tercera edición.

Ñaupá Paitán, H. (2014). ***Metodología de la Investigación.*** Ed. Ediciones de la U. 4ta edición. Bogotá. Colombia

ANEXOS



UNIVERSIDAD "SEÑOR DE SIPAN"
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Escuela Profesional de Administración Pública

CARTILLA DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTO

1	Nombre del Juez	Onésimo Mego Núñez
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	8 años
	Institución donde labora	USS
	Cargo	Director del CICINTEC-FACEM
<u>NOMBRE DE PROYECTO DE INVESTIGACION</u>		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA MEJORAR LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO. CHICLAYO 2015.		
Autores: Castellanos Custodio María Esperanza Trujillo González Matilde Feliciano		
Asesor Metodólogo: Mg. Ana María Guerrero Millones		
Instrumento evaluado		Cuestionario
Objetivo del Instrumento	Recoger información para el desarrollo de la investigación en los trabajadores Administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo.	
Detalle del Instrumento:		

I. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS	
¿Conoce usted los objetivos de capacitación que tiene el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	<div style="text-align: right;">A () D ()</div> Sugerencias.....
¿El Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, desarrolla programas de capacitación de acuerdo a sus objetivos?	<div style="text-align: right;">A () D ()</div> Sugerencias.....

<p>¿La capacitación que brinda el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se relaciona con tu desarrollo profesional?</p>	<p style="text-align: right;">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Cuándo elaboras un informe, utiliza todos sus componentes o partes?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Cuándo elaboras una carta utilizas todos sus componentes o partes?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Cuándo elaboras una resolución, utilizas todos sus componentes o partes?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Cuándo elabora un proveído, utilizas todos sus componentes o partes?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Registra los documentos de ingreso y salida en el sistema de trámite documentario institucional ((SIAD)?.</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Se llena todos los datos que corresponden al registro de documentos?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Cuándo registras los documentos tienes en cuenta la importancia del Número de identificación del Trámite (NIT)?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>
<p>¿Se demuestra un interés por hacer el seguimiento y monitoreo de los documentos de cada área administrativa?</p>	<p style="text-align: right;">A() D ()</p> <p>Sugerencias.....</p>



UNIVERSIDAD "SEÑOR DE SIPAN"
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración Pública

CARTILLA DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTO

1	Nombre del Juez	Alfredo Puican Carreño
2	Profesión	Licenciado en Educación
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Ciencias de la Educación
	Experiencia Profesional (en años)	20 años
	Institución donde labora	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
	Cargo	Director Programa de Complementación Pedagógica
<u>NOMBRE DE PROYECTO DE INVESTIGACION</u>		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA MEJORAR LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO. CHICLAYO 2015.		
Autores: Castellanos Custodio María Esperanza Trujillo González Matilde Feliciana Asesor Metodólogo: Mg. Ana María Guerrero Millones		
Instrumento evaluado	Cuestionario	
Objetivo del Instrumento	Recoger información para el desarrollo de la investigación en los trabajadores Administrativos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo.	
Detalle del Instrumento:		

I. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS	
¿Conoce usted los objetivos de capacitación que tiene el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	A () D () Sugerencias.....
¿El Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, desarrolla programas de capacitación de acuerdo a sus objetivos?	A () D () Sugerencias.....
¿La capacitación que brinda el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se relaciona con tu desarrollo profesional?	A () D () Sugerencias.....
¿Cuándo elaboras un informe, utiliza todos sus componentes o partes?	A() D () Sugerencias.....
¿Cuándo elaboras una carta utilizas todos sus componentes o partes?	A() D () Sugerencias.....
¿Cuándo elaboras una resolución, utilizas todos sus componentes o partes?	A() D () Sugerencias.....
¿Cuándo elabora un proveído, utilizas todos sus componentes o partes?	A() D () Sugerencias.....
¿Registra los documentos de ingreso y salida en el sistema de trámite documentario institucional ((SIAD)?.	A() D () Sugerencias.....

ENCUESTA

Mediante la presente encuesta, se tiene el propósito de recolectar información referida a la elaboración, registro y seguimiento de los documentos de trámite administrativos interno en cada una de las dependencias del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, razón por la cual estimado servidor, solicitamos su apoyo, brindándonos las respuestas con apego a la verdad, en este trabajo de investigación que estamos emprendiendo.

Le aseguramos que la información registrada solo será utilizada para fines de la presente investigación

Instrucciones

Marca con una X la alternativa que consideres como la más real de tus respuestas.

1. ¿Conoce usted los objetivos de capacitación que tiene el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

2. ¿El Hospital Almanzor Aguinaga, desarrolla programas de capacitación de acuerdo a sus objetivos?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

3. ¿La capacitación que brinda el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se relaciona con tu desarrollo profesional?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

4. ¿Cuándo elabora un informe, utiliza todos sus componentes o partes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

5. ¿Cuándo elabora una carta, utiliza todos sus componentes o partes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

6. ¿Cuándo elabora una resolución, utiliza todos sus componentes o partes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

7. ¿Cuándo elabora un proveído, utiliza todos sus componentes o partes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

8. ¿Registra los documentos de ingreso y salida en el Sistema de Trámite Documentario Institucional (SIAD)?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

9. ¿Se llena todos los datos que corresponden al registro de documentos?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

10. ¿Cuándo registras los documentos tienes en cuenta la importancia del Número de Identificación del Trámite (NIT)?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

11. ¿Se demuestra un interés por hacer el seguimiento y monitoreo de los documentos de cada área administrativa?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

12. ¿Reportas a tus superiores el seguimiento de los documentos enviados a otras áreas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

13.- ¿Qué tan eficiente eres en el cumplimiento de tus funciones administrativas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
-5	-4	-3	-2	-1

ANEXOS FOTOGRÁFICOS



Fotografía N° 01



Fotografía N° 02



FotografíaN° 03



Fotografía N° 04



Fotografía N° 05



Fotografía N° 06