

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN  
UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:**

**DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**EDWIN OCTAVIO VALENZUELA QUEVEDO**

**LIMA – PERÚ**

**2026**

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN  
UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025**

**ASESORA**

ANHIELA CELESTE REAÑO ARIAS

ORCID: 0000-0001-8335-897X

**BACHILLER**

EDWIN OCTAVIO VALENZUELA QUEVEDO

ORCID: 0000-0003-2700-6341

## **MIEMBROS DEL JURADO**

**DRA. AURA ELISA QUIÑONES LI**

Presidente

**MG. YURI FRANK ROMERO ROMERO**

Secretario

**MG. MARTIN ERNESTO ALMEYDA MUÑOZ**

Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DERECHO PÚBLICO**

## **DEDICATORIA**

A mi querida madre, por su apoyo constante y su amor incondicional.

En memoria de mi recordado padre, cuyas enseñanzas y consejos continúan guiándome.

A mi esposa Carina y a mis hijos Piero y Jhoselyn, por su constante apoyo, paciencia, comprensión y por motivarme a cumplir mis aspiraciones.

A todas las personas que depositaron su confianza en mí, compartieron sus conocimientos y me alentaron en cada etapa; este trabajo es resultado de su valiosa contribución.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su guía constante y por brindarme la sabiduría necesaria para alcanzar este logro académico en mi vida.

A mis padres por su apoyo permanente y por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia para lograr cumplir mis metas.

A mi familia, por confiar en mí y brindarme un respaldo incondicional para culminar satisfactoriamente esta etapa.

A mi asesora, por su guía experta y apoyo constante, que hicieron posible el exitoso desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y TESISISTA	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iv
LÍNEA DE INVESTIGACION	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE	ix
INFORME DE ANTIPLAGIO	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I: Planteamiento Del Problema .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.1.2 Problema general.....	4
1.1.3 Problemas específicos .....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general .....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3.1 Justificación .....	5
1.3.2 Importancia .....	6
1.4 Limitaciones en la Investigación .....	7
1.5 Delimitación del área de Investigación.....	7
CAPÍTULO II: Marco Teorico .....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes nacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	11
2.2.1 Teoría de Sistemas.....	13
2.2.2 Teoría de Gobernanza Digital.....	14

2.2.3	Procedimientos administrativos (Ley N° 27444)	15
2.3	Marco conceptual	16
2.4	Formulación de la hipótesis	19
CAPÍTULO III: Metodología		20
3.1	Diseño metodológico	20
3.1.1	Tipo de investigación	21
3.1.2	Categorías, subcategorías y matriz de categorización	21
3.2	Escenario de estudio	22
3.3	Participantes	22
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5	Rigor científico	23
3.6	Procesamiento de la información	24
3.7	Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: Resultados		28
4.1	Resultados	25
CAPITULO V: Discusión, Conclusiones Y Recomendaciones		31
5.1	Discusión	31
5.2	Conclusiones	35
5.3	Recomendaciones	36
Fuentes De Información		38
Referencias bibliográficas		38
ANEXO 1		43
Matriz de consistencia		43
ANEXO 2		44
Matriz de categorización		44
ANEXO 3		45
instrumento de validación 1		45
Instrumento de validación 2		48
Instrumento de validación 3		51
ANEXO4 Carta de autorización		54

ANEXO 5 Consentimiento informado.....	55
ANEXO 6 Guía de entrevista .....	57
ANEXO 7 Matriz de datos .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y Subcategorías.....	21
Tabla 2. Perfil de los participantes.....	22
Tabla 3. Codificación de los entrevistados .....	25

# INFORME DE ANTIPLAGIO

## EDWIN OCTAVIO VALENZUELA QUEVEDO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL EDWIN VALENZUELA QUEVEDO 07FEB

 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:554840670

Fecha de entrega

9 feb 2026, 12:33 GMT-5

Fecha de descarga

9 feb 2026, 12:47 GMT-5

Nombre del archivo

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL EDWIN VALENZUELA QUEVEDO 07FEB.docx

Tamaño del archivo

3.9 MB

118 páginas

25.115 palabras

143.692 caracteres

# INFORME DE TURNITIN




## 11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

# INFORME IA

## 20 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

**Precaución: Se necesita revisión.**

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (\*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Sistematización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025”, tiene por objetivo analizar la influencia de la sistematización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, la misma que es crucial para optimizar la eficiencia y efectividad de los procesos internos de una institución pública. Para el presente estudio se adoptará un enfoque cualitativo, siendo de tipo básica y orientada a comprender y analizar la sistematización de los procedimientos administrativos en una entidad; se empleará un diseño fenomenológico y descriptivo lo que facilitará una exposición detallada de las percepciones y experiencias de los participantes respecto a los problemas identificados, asimismo se empleará como técnica la entrevista, empleando su guía respectiva. Los resultados del presente estudio evidencian una percepción ampliamente positiva respecto a la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, destacándose su impacto en la eficiencia operativa, la mejora en la atención al usuario y la optimización de la gestión interna. Se puede concluir que la sistematización de procesos es un factor crucial en la mejora de la eficiencia tanto en la atención como en la gestión de recursos y procedimientos administrativos dentro de las entidades públicas de salud.

**Palabras clave:** Sistematización - procedimientos administrativos - entidad pública.

## ABSTRACT

The present research entitled 'Systematisation of administrative procedures in a public health entity, Lima-2025', aims to analyse the influence of the systematisation of administrative procedures in a public health entity, which is crucial to optimise the efficiency and effectiveness of the internal processes of a public institution. For the present study, a qualitative approach will be adopted, being of a basic type and oriented to understand and analyse the systematisation of administrative procedures in an entity; a phenomenological and descriptive design will be used, which will facilitate a detailed exposition of the perceptions and experiences of the participants with respect to the problems identified, and the interview technique will also be used, employing its respective guide. The results of this study show a broadly positive perception of the systematisation of administrative procedures in the Police Health Directorate, highlighting its impact on operational efficiency, improved customer service and the optimisation of internal management. It can be concluded that the systematisation of processes is a crucial factor in improving efficiency both in the provision of care and in the management of resources and administrative procedures within public health entities.

**Keywords:** Systematizacion - administrative procedures – public entity.

## INTRODUCCIÓN

Es fundamental destacar, que debido al incremento sostenido de la demanda de atención y la escasa disponibilidad de recursos; es muy importante organizar los procedimientos administrativos para optimizar el desempeño, la calidad y la eficiencia en la administración de las entidades de salud pública. Asimismo, es necesario contar con procedimientos administrativos estandarizados y precisos que permitan brindar una mejor prestación de servicios, permitiendo documentar, registrar, organizar y evaluar estos procesos; disminuyendo los errores y facilitando la formación y capacitación del talento humano.

El presente estudio tiene como objetivo analizar y describir la relevancia de la sistematización de los procedimientos administrativos en una institución pública de salud y los beneficios derivados de su aplicación. Dicho proceso permite disminuir errores, optimizar la eficiencia en las actividades administrativas; también facilita la formación del personal, fomenta una gestión más clara y simplificada y permite que las decisiones se basen en información sólida.

En el capítulo I, se aborda el enfoque del problema, incluyendo la descripción de la realidad del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, su justificación e importancia, así como las limitaciones y delimitación del estudio. En el capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, que incluye los antecedentes nacionales e internacionales y el marco conceptual. En el capítulo III, se presenta la metodología, explicando la estrategia y tipo de investigación, las categorías y subcategorías; además del entorno del estudio, las personas involucradas, las técnicas e instrumentos utilizados, el rigor científico, el procesamiento de la información y los aspectos éticos. En el capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados. En el capítulo V se presentan la discusión, las conclusiones y recomendaciones. Por último, las fuentes de información y los Anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Es necesario precisar que la sistematización de los procedimientos administrativos en las entidades públicas de salud a nivel global, enfrenta una serie de problemas que tienen un impacto negativo en la calidad, la transparencia y la eficacia operativa de los servicios que se brindan. En todo el mundo, muchas administraciones de salud públicas, no tienen procesos estandarizados, lo que provoca inconsistencias en la atención y gestión de los recursos. Del mismo modo, la incorporación de tecnologías digitales y la automatización de los trámites administrativos no se ha puesto en marcha de forma uniforme, provocando brechas significativas en la calidad del servicio entre naciones y regiones.

También la digitalización de los procedimientos administrativos en el sector salud, en muchos países se encuentran en fases iniciales o tienen coberturas reducidas. Aunque existen iniciativas enfocadas en incluir tecnologías para simplificar y automatizar los trámites administrativos, la transición hacia sistemas digitalizados es lenta y se encuentra condicionada a la ausencia de infraestructura tecnológica, resistencia al cambio organizacional y la limitada capacitación del personal administrativo en el uso de tecnologías digitales (OECD, 2020). Por consiguiente, trae como consecuencia deficiencias en la gestión, afectando la transparencia y el manejo de recursos financieros y humanos dentro de las instituciones de salud pública.

Asimismo, en el contexto peruano la sistematización de los procedimientos administrativos en las entidades públicas de salud en Perú, enfrenta problemáticas similares que impactan en la eficiencia, transparencia y equidad en la prestación de servicios de salud. La falta de un marco normativo unificado que regule de manera integral los procedimientos administrativos en las entidades públicas de salud, A nivel nacional, uno de

los problemas más relevantes es la falta de un marco normativo unificado que regule de manera clara los procedimientos administrativos, lo que da lugar a una gestión fragmentada y altamente burocratizada. Esta situación ocasiona retrasos en la atención a los pacientes, un uso ineficiente de los recursos y, en algunos casos, prácticas de corrupción administrativa (Ministerio de Salud del Perú, 2022).

De acuerdo a los informes emitidos por la Contraloría General de la República (2021), las falencias en los procedimientos administrativos en el sector salud se deben, en gran medida a la resistencia al cambio y la falta de capacitación idónea del personal encargado de gestionar estos procesos. Una parte considerable de los trabajadores del sector público en salud, no poseen las competencias necesarias para el manejo de tecnologías de la información, ni para la digitalización de los procedimientos, lo que contribuye a la persistencia de demoras, ineficiencias y bajos niveles de transparencia en la gestión institucional (Contraloría General de la República, 2021).

Además, la digitalización de los procesos administrativos en las entidades de salud en Perú no ha sido implementada de manera uniforme. Si bien existen esfuerzos a nivel del Ministerio de Salud para mejorar la interoperabilidad entre las plataformas digitales del sistema de salud, las brechas tecnológicas persisten, sobre todo en zonas rurales, lo que genera desigualdades en el acceso a servicios de salud. La carencia al acceso de tecnologías adecuadas y la ausencia de procesos estandarizados aumentan las disparidades en la calidad de los servicios de salud (Gutiérrez & Vargas, 2020).

De igual forma la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial del Perú enfrenta múltiples desafíos que afectan tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio ofrecido al personal policial y sus familias. A nivel nacional, uno de los principales problemas radica en la falta de un sistema integral y estandarizado para la gestión de los procesos administrativos, lo que genera retrasos en la atención

médica, problemas en la asignación de recursos y una considerable carga burocrática (Ministerio del Interior, 2021).

También uno de los principales obstáculos es la digitalización incompleta de los procedimientos administrativos. A pesar de que la Dirección de Sanidad ha iniciado algunos esfuerzos para implementar tecnologías de la información, gran parte de los trámites siguen realizándose de manera manual, lo que incrementa la probabilidad de errores y la lentitud en la atención a los beneficiarios. Esta falta de sistematización también limita la capacidad de análisis y monitoreo de los procesos, afectando la toma de decisiones en tiempo real (Contraloría General de la República, 2021). Además, la interconexión entre las distintas áreas y servicios de salud dentro de la institución es deficiente, lo que impide un flujo adecuado de información entre las diferentes unidades que conforman la Dirección de Sanidad.

Otro problema relevante es la falta de capacitación continua del personal administrativo y médico, en temas de gestión e implementación de tecnologías digitales. Esta deficiencia en la capacitación se traduce en errores operativos y un uso ineficiente de los recursos disponibles, lo que afecta la calidad de la atención médica y los servicios administrativos (González & Martínez, 2022).

Asimismo, dentro del Sistema de Peruano, existen subsistemas, debido a la fragmentación y segmentación, dentro de las que se contemplan subsistemas, la que se estudiará en la presente investigación, la misma que tiene características particulares relacionadas a su financiamiento, afiliación y provisión de servicios de salud que tiene como problema esencial la débil interacción de sus componentes, ya que no cuenta con un órgano con carácter técnico especializado que permita la orientación, coordinación y articulación a nivel de la gestión entre la unidad de gestión de instituciones prestadoras de salud y las que se encargan de su financiamiento, lo que genera la desconfianza e insatisfacción de sus beneficiarios.

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **1.1.2 Problema general**

¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025?

#### **1.1.3 Problemas específicos**

¿Cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025?

¿Cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025?

¿Cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025?

¿Cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025?

¿Cómo es la capacitación del personal administrativo que labora en una entidad pública de salud, Lima-2025?

### **1.2 Objetivos de la investigación**

#### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la influencia de la sistematización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

Analizar cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025

Analizar cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025

Analizar cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025

Analizar cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en una entidad pública de salud, Lima-2025

Analizar cómo es la capacitación del personal administrativo que labora en una entidad pública de salud, Lima-2025.

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1 Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene una justificación teórica sobre la sistematización de los procedimientos administrativos, desde un enfoque cualitativo, debido a que en su desarrollo se emplean teorías que reconocen la importancia de organizar y estandarizar procesos para lograr eficiencia, calidad y control. También estas teorías nos ofrecen métodos de análisis que ayudan a entender cómo la falta de sistematización puede limitar el funcionamiento eficaz de las instituciones públicas. Por otra parte, un estudio de enfoque cualitativo sustentado en estas teorías brindará datos sobre las barreras y los efectos de la falta de sistematización, además de formular propuestas orientadas a mejorar los procesos administrativos en este campo.

Del mismo modo, tiene una justificación práctica, ya que ayuda a mejorar la eficiencia operativa, hacer un uso racional de los recursos, a la mejora de la atención en salud, reducción de costos, y garantizar el cumplimiento de la normativa sobre la materia. Por lo tanto, esta investigación, permitirá identificar las principales causas que limitan una gestión

administrativa eficaz, con el propósito de sugerir mejoras prácticas que perfeccionen los procesos administrativos y mejoren la calidad del servicio.

Además, desde el ámbito metodológico, el enfoque fenomenológico permite una mayor comprensión de los procedimientos administrativos. Por lo tanto, posibilita detectar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional y a una atención de salud más eficiente y acorde a las necesidades reales.

De igual forma desde una perspectiva social, esta investigación ayuda a consolidar la confianza del personal a nivel institucional, evidenciándose con un mayor compromiso con la mejora continua de los servicios. Análogamente, la optimización de los procesos tiene un impacto social indirecto, ya que un policía mejor atendido y motivado puede brindar un servicio de mayor calidad a la sociedad en general.

### **1.3.2 Importancia**

La presente investigación centrada en la sistematización de los procedimientos administrativos en una institución pública de salud, es esencial para optimizar la eficiencia y efectividad de la gestión institucional. Igualmente, la sistematización permite estructurar los procesos, mejorar el acceso a la información, fortalecer la toma de decisiones y poner en práctica métodos de control más efectivos. Por otra parte, a través de este enfoque, se pueden identificar y analizar las experiencias y percepciones de los involucrados en los procesos administrativos, lo que permite la detección de problemas y posibilidades de optimización.

Del mismo modo la sistematización de los procedimientos promueve la transparencia y la rendición de cuentas, así como también fomenta la capacitación constante de los empleados, supervisión y monitoreo de los trámites, así como la aplicación adecuada y oportuna de nuevas políticas.

Por último, es necesario precisar que los resultados de esta investigación pueden servir de base, para iniciar otros estudios y proponer reformas normativas.

#### **1.4 Limitaciones en la Investigación**

Debido a que el presente estudio es cualitativo, una de las limitaciones es requerir un mayor tiempo para realizar las entrevistas, así como el análisis de los resultados y las conclusiones. Del mismo modo otra limitación es el bajo acceso a los empleados y su disposición para participar en entrevistas por el temor a represalias. También, la implementación de un proceso de sistematización podría ser considerada como una amenaza frente a los métodos que ya se encuentran establecidos. Para concluir se puede mencionar que no existen investigaciones con enfoque cualitativo, que traten sobre la sistematización de procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad.

#### **1.5 Delimitación del área de Investigación**

La investigación se centrará exclusivamente en la Dirección de Sanidad, abarcando solo los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de esta Unidad. No se incluirán otras áreas dentro de la Policía o de servicios de salud fuera del ámbito policial, lo que permite focalizar el análisis en la gestión de la salud de los agentes de policía. El estudio se centrará en los funcionarios, administrativos involucrados en los procedimientos administrativos, que laboran en la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones y en la Unidad de Secretaría - Trámite Documentario de la Dirección de Sanidad. No se incluirán en la investigación a miembros de otras dependencias de la Policía ni a personal ajeno a la gestión de la salud policial.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Existen muchos estudios e investigaciones relacionados a la sistematización de los procedimientos administrativos en la gestión pública, los mismos que abordan esta problemática de la falta de sistematización en los procesos, la misma que repercute en la obtención de resultados eficientes y eficaces. A continuación, se presentan antecedentes nacionales e internacionales relacionados al tema de estudio:

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Felipa (2024), en su estudio “La gestión del procedimiento de selección de proveedores basada en una aplicación web y su impacto en la calidad de servicio de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, Lima”. Cuyo objetivo de la investigación, fue determinar el impacto de la gestión del procedimiento de selección de proveedores en base a una aplicación web, en la calidad de servicio en las Fuerzas Armadas; el diseño empleado fue pre experimental, comparándose resultados del post test (2021) frente a los periodos de presencialidad (2018 – 2019), y de e. mail (2020), como fase pre test; se empleó una guía de revisión documental; se aplicó un cuestionario para conocer la seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, el instrumento empleado fue una guía de entrevista. Se llegó a la conclusión que: La implementación de una web app, impactó en la calidad de servicio percibida, distribuyéndose al 100% en los niveles alta y muy alta, a diferencia de la percibida en el periodo de presencialidad, al 87 %, y en el de e. mail, al 67 %; en cuanto a fiabilidad, se incrementó la efectividad en el cumplimiento del plazo de ejecución de las etapas más críticas del procedimiento, como la invitación, formulación y absolución, con promedios de efectividad de, 221 %, 245 %, y 294 %, respectivamente.

Escobar (2023), en su trabajo de investigación “Mejora de los procesos de registro de personal mediante la interoperabilidad del aplicativo informático del registro nacional del personal de la salud - INFORHUS (MINSA) con el aplicativo informático AIRHSP (MEF)”- Lima; cuyo objetivo fue mejorar la interoperabilidad entre los aplicativos informáticos INFORHUS (MINSA) y el AIRHSP (MEF), para la mejora del proceso de registro de datos de los recursos humanos de cada entidad del Sector Salud. Este proyecto empleó métodos Inductivos y Deductivos. El método Inductivo asociado generalmente con la investigación cualitativa, relacionado con la realización de registros narrativos por medio de técnicas que pueden ser entre la observación a los participantes y las entrevistas no estructuradas. El método Deductivo se relaciona a una investigación cuantitativa.; recoger y analizar los datos cuantitativos sobre las variables. Recopilación de Información Para obtener un mejor panorama del objeto de estudio y su entorno se sigue la Técnica de recolección de datos, se llegó a la conclusión que la interoperabilidad optimiza los procesos de gestión de personal del sector salud, mejorando la calidad de la información en la elaboración de un análisis estadístico y/o proyecciones presupuestales, de cada entidad del Sector Salud.

Membrillo (2023), en su tesis “Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial” -Chiclayo; donde se consideró como objetivo general determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada. Se utilizó una metodología cuantitativa, básica, no experimental y descriptivo correlacional. Además, se utilizó la encuesta y el cuestionario que se aplicó a 62 trabajadores de la entidad estudiada. Los resultados revelaron que cuando la interoperabilidad gubernamental es inadecuada, los procedimientos administrativos son un 100% inadecuados. Asimismo, la interoperabilidad gubernamental y sus dimensiones mantienen una correlación positiva desde baja a muy fuerte, dado que obtuvieron un  $p=0.000$ .

Garrido-Saavedra (2024), en su estudio “La importancia de la interoperabilidad en la modernización gubernamental”-Lima. El propósito de este estudio fue evaluar el grado en que la interoperabilidad, como mecanismo tecnológico para la interacción, interconexión e intercambio de información entre entidades públicas, ha sido implementada en los países de América Latina durante los últimos cinco años. La metodología utilizada consistió en un análisis sistemático de artículos científicos enfocados en el uso de la tecnología como fundamento de la modernización del Estado. Se examinaron diez artículos de países latinoamericanos, publicados en los últimos cinco años, los cuales fueron obtenidos de bases de datos de revistas indexadas y organizados en tablas matrices para evaluar hasta qué punto la interoperabilidad se ha establecido en esta región en el contexto temporal y geográfico considerado, con el objetivo de avanzar hacia la creación de un Estado Digital. Los datos recopilados indican que la infraestructura digital en los países de América Latina no es suficiente para asegurar una interoperabilidad eficiente y efectiva. En conclusión, no se puede afirmar que exista un Estado Digital en América Latina.

Chávez (2023), en su tesis “Digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca”- Cajamarca; la presente tesis tuvo como objetivo analizar cómo la digitalización documental puede mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca. La investigación fue de tipo básica y adoptó un diseño fenomenológico. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la entrevista y el análisis documental. Se tuvieron como resultados, que la implementación de la digitalización documental agiliza los trámites. Se concluyó que la digitalización documental contribuyó a mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en la entidad pública, permitiendo una respuesta más ágil y oportuna a los administrados.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Cuba & Cárdenas (2024), en su trabajo de investigación sobre “Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud” – México. Cuyo objetivo fue analizar cómo la integración de tecnologías digitales y la optimización de los procesos financieros influyen en la gestión de los hospitales públicos. Se empleó una metodología cualitativa, y la recopilación de datos se llevó a cabo a través de fuentes documentales. Se concluyó que la transformación digital, incluye el uso de sistemas electrónicos para el registro médico, telemedicina y análisis de datos, mejorando la calidad de la atención al paciente y facilitando la toma de decisiones. Además, la gestión financiera efectiva se logra mediante la automatización de procesos financieros, como la contabilidad, facturación, gestión de inventarios y administración de presupuestos.

Alegre et al. (2024), en su estudio “Salud digital en América Latina: legislación actual y aspectos éticos”-Argentina; cuyo objetivo fue describir la legislación vigente respecto a historia clínica electrónica (HCE) y telesalud de los países latinoamericanos y analizar el tratamiento de la confidencialidad y el secreto profesional. Se realizó un relevamiento de la reglamentación vigente en los 21 países latinoamericanos en estudio, en dos niveles: i) la existencia de legislación respecto a la HCE y la telesalud, y ii) el tratamiento de la confidencialidad y el secreto profesional en la HCE y la telesalud. Se tuvo como resultados que el uso de la HCE está reglamentado legalmente en 16 países, para el caso de telesalud, son 19 países los que cuentan con legislación en referencia a esta herramienta. Todos los países analizados resguardan la confidencialidad y el secreto profesional a través de reglamentaciones.

Huertas (2023), en su estudio sobre “Sistematización sobre los procesos administrativos y de seguridad y salud en el trabajo en el contexto de la salud mental ocupacional”-Colombia, el objetivo de este estudio fue guiar a las medianas empresas del sector construcción en el municipio de Soacha en la implementación de políticas de salud mental, mediante asesoría y

consultoría empresarial, analizando los procesos administrativos, de seguridad y salud en el trabajo. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño metodológico descriptivo, en el que se interpretaron estudios previos y la normativa vigente en Colombia relacionada con la salud mental, además de explorar cómo el análisis de los procesos administrativos y de seguridad y salud en el trabajo puede servir como orientación para las empresas. Los resultados obtenidos indicaron que los principales factores que afectan la salud mental ocupacional son el estrés y la depresión. Desde una perspectiva administrativa, se destacó la deficiente estructuración e implementación de procesos y procedimientos en las áreas de administración, seguridad y salud en el trabajo. Como consecuencia, la salud mental no es considerada ni reconocida dentro de las organizaciones, lo que genera sobrecarga laboral, estrés, mala subordinación, jornadas laborales prolongadas, remuneración inadecuada, entre otros factores.

Vélez (2023), en su estudio “Estrategias para la automatización de procesos administrativos en startups Antioqueñas”- Colombia, cuyo objetivo fue evaluar diversas estrategias de estandarización de procesos administrativos que guíen a los startups en su crecimiento y les permitan aprovechar los beneficios que estas estrategias conllevan durante el período 2022-2023. El enfoque de este trabajo, titulado es mixto y de diseño no experimental. Se empleó una encuesta compuesta de 10 preguntas (8 abiertas y 2 cerradas)., buscando tener una muestra pequeña pero representativa de 5 startups, con un enfoque puramente descriptivo. Este trabajo demostró que la automatización es una necesidad para optimizar diversas operaciones como ventas, marketing, cumplimiento normativo y desarrollo de software.

Porporato et al. (2023), en su trabajo “Digitalización de los procesos contables y administrativos en las pymes españolas. Un caso de estudio” - España. Cuyo objetivo fue analizar el impacto en una pyme española de la implantación de herramientas digitales en la función financiera: ERP (Enterprise Resource Planning) para la gestión integrada de los negocios,

CRM (Customer Relationship Management) adaptado a la solución web de la empresa y computación en la nube (cloud computing). Para evaluar las preguntas de investigación, se efectuó un estudio del caso empleando una compañía española de carácter familiar. El grado de éxito del proyecto no es evaluado, ya que es necesario esperar un tiempo mayor para analizarlo (Richter, 2021).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría de Sistemas**

Esta teoría, tiene un enfoque interdisciplinario que busca entender y analizar la complejidad de los sistemas en muchas áreas del conocimiento. Asimismo, propone una mirada integral para entender cómo interactúan distintos elementos dentro de un conjunto, tomando en cuenta las múltiples disciplinas. También considera un sistema a un conjunto de elementos que interactúan entre sí para alcanzar un objetivo común (Bertalanffy, 1968). Esta perspectiva sugiere que no basta con estudiar las partes por separado; es necesario observar cómo se relacionan entre sí (Checkland, 1981).

Los sistemas pueden clasificarse de diversas maneras: abiertos o cerrados, estáticos o dinámicos, simples o complejos. Por ejemplo, un sistema abierto interactúa constantemente con su entorno, mientras que uno cerrado se mantiene aislado (Laszlo, 1996). Un rasgo clave de esta teoría son las propiedades emergentes: características que surgen de la interacción entre las partes y que no podrían preverse simplemente analizando cada una por separado (Maturana y Varela, 1980).

La utilidad de esta teoría se extiende a muchos campos. En ciencias naturales, por ejemplo, permite comprender mejor el funcionamiento de los ecosistemas (Odum, 1983). En ingeniería, ayuda al diseño y análisis de sistemas técnicos (Senge, 1990). En las ciencias sociales, es útil para analizar

cómo operan las organizaciones y comunidades (Checkland, 1999). También tiene un gran valor en la gestión empresarial, al ofrecer un enfoque global para mejorar procesos y optimizar recursos (Kaplan y Norton, 1996).

### **2.2.2 Teoría de Gobernanza Digital**

La gobernanza digital se refiere a cómo se organizan y regulan el uso de las tecnologías digitales en la toma de decisiones, tanto en lo público como en lo privado. En un mundo cada vez más dependiente de lo digital, esta teoría analiza cómo gobiernos, empresas y ciudadanos interactúan con las plataformas tecnológicas, cómo las controlan y cómo sacan provecho de ellas.

Este enfoque abarca temas cruciales como la protección de datos personales, la seguridad informática, la ética en el uso de tecnologías, y la necesidad de que todos tengan acceso a lo digital. Además, fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones, y busca reglas claras para regular el flujo de información en la era digital (Scholz, 2016). Un principio central de la gobernanza digital es que no debe estar en manos de un solo actor. Más bien, promueve una gestión compartida donde gobiernos, empresas tecnológicas, organizaciones civiles y usuarios colaboren para encontrar un equilibrio entre la innovación, el acceso a la información y la protección de los derechos digitales.

La interoperabilidad es esencial en este modelo, donde los sistemas y plataformas puedan "hablar entre sí", ya que permite una mejor coordinación entre las instituciones. También se destaca la importancia de manejar los datos con transparencia, algo clave para generar confianza y asegurar que las decisiones automatizadas sean justas y entendibles.

De acuerdo con Kauffman y Riggins (2020), entre los principales retos de la gobernanza digital están el control sobre la información, el impacto de tecnologías como la inteligencia artificial, y la necesidad urgente de regular la economía digital. Por ello, este enfoque requiere ser flexible y adaptarse con rapidez a los constantes cambios tecnológicos.

### **2.2.3 Procedimientos administrativos (Ley N° 27444)**

En el contexto peruano, los procedimientos administrativos son el conjunto de pasos formales que siguen las entidades del Estado para emitir decisiones que afectan directamente a los ciudadanos, ya sea sobre sus derechos, deberes o intereses. En otras palabras, son los trámites que se realizan dentro de una institución pública para que se tome una decisión oficial.

Estos procedimientos son clave para asegurar que el Estado actúe de forma ordenada, eficiente y, sobre todo, transparente. En Perú, todo esto está regulado por la **Ley N.º 27444**, conocida como la Ley del Procedimiento Administrativo General. Esta norma establece las reglas básicas que deben seguir todas las entidades públicas al momento de gestionar sus trámites. Su finalidad principal es asegurar una relación clara y justa entre los ciudadanos y el Estado.

Por consiguiente, uno de los pilares de esta ley es el principio de legalidad, que obliga a las entidades públicas a actuar dentro de lo que establece la ley. Otro es el principio de transparencia, que busca que todos los actos administrativos sean accesibles y comprensibles para cualquier persona. Y finalmente, está el principio de eficiencia, que apunta a que los procesos sean ágiles, evitando demoras innecesarias y mejorando el uso de los recursos públicos.

En los últimos años, el uso de tecnologías digitales ha transformado significativamente estos procedimientos. Gracias a la implementación de plataformas electrónicas, ahora es más fácil para los ciudadanos acceder a servicios públicos, hacer trámites en línea y recibir respuestas en menos tiempo (Gonzales, 2020). Este avance ha sido fundamental para modernizar la administración pública en el país.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Sistematización**

La sistematización es un proceso que permite darle orden y sentido a la información que se va recolectando, ya sea sobre experiencias, datos o resultados. No se trata solo de organizar, sino también de reflexionar y comprender qué hay detrás de esa información para poder aprender de ella y aplicarla en situaciones similares.

Para Hernández y Fernández (2010), sistematizar significa clasificar y analizar datos de manera ordenada para descubrir patrones, relaciones y aprendizajes que puedan utilizarse en la práctica.

Por su parte, Álvarez (2013) enfatiza el aspecto reflexivo de este proceso: no es solo acumular datos, sino interpretar lo que dicen, considerando el contexto en el que surgieron ya sea social, cultural u organizacional. Esto lo convierte en una herramienta muy útil para mejorar futuras decisiones o intervenciones.

### **Estandarización**

La estandarización busca que todos sigan las mismas reglas o pasos al momento de ofrecer un producto o servicio.

Por otro lado, Vargas (2017) explica que este proceso consiste en establecer normas comunes que garanticen seguridad, calidad y eficiencia.

A su vez, Hoffman (2014) señala que la estandarización también facilita que los distintos sistemas y procesos funcionen bien juntos, sin necesidad de hacer adaptaciones complicadas.

Para González (2019), estandarizar ayuda a tener más control sobre lo que se produce o se ofrece, haciendo que el proceso sea más predecible y confiable.

## **Digitalización**

Digitalizar no es solo pasar documentos del papel a la computadora. Es mucho más: implica transformar los procesos usando herramientas tecnológicas que permiten hacer las cosas de forma más rápida, precisa y accesible.

Para Koutsou (2017) lo define como el uso de tecnologías digitales para mejorar cómo funcionan los procesos y cómo se relacionan las organizaciones con sus usuarios.

Según Schwab (2016), este cambio es clave en lo que llama la Cuarta Revolución Industrial, pues impulsa el uso de inteligencia artificial, robótica y análisis de datos.

López (2019), por su parte, resalta que la digitalización también implica automatizar tareas y lograr que los procedimientos se desarrollen de forma más ágil y eficiente, tanto en el sector público como privado.

## **Interoperabilidad**

La interoperabilidad es la capacidad de que diferentes sistemas o plataformas puedan “conversar” entre sí, aunque hayan sido diseñadas por empresas distintas o con objetivos diferentes.

López (2018) lo explica como la habilidad de compartir información de forma eficiente entre distintas organizaciones o programas.

Según Martínez y Pérez (2019) opinan que no se trata solo de compatibilidad técnica, sino también de que los procesos internos estén alineados para facilitar ese intercambio de datos.

Según González (2020), esta capacidad es vital en sectores como la salud o el gobierno, donde compartir información puede hacer una gran diferencia en la atención o la toma de decisiones.

## **Mejora continua**

La mejora continua es una actitud y una práctica que busca, de forma constante, revisar lo que se está haciendo para ver en qué se puede mejorar. No se trata de esperar a que algo falle, sino de estar siempre buscando formas de hacerlo mejor.

Asimismo, Gómez y Díaz (2020) señalan que, en el contexto de la sistematización, significa ajustar y perfeccionar continuamente las formas en que se recolecta y organiza la información.

Paredes (2019) agrega que esa revisión constante ayuda a tomar mejores decisiones y a generar aprendizajes que fortalecen a las organizaciones.

Para Martínez y Fernández (2021), lo clave es mirar hacia atrás, aprender de la experiencia y aplicar ese aprendizaje para mejorar los procesos

## **Capacitación**

La capacitación es el proceso mediante el cual las personas desarrollan o actualizan sus habilidades y conocimientos para desempeñar mejor su trabajo. Es una herramienta fundamental para que el personal se adapte a nuevas exigencias laborales o tecnológicas.

Para González (2017) es un proceso permanente orientado a fortalecer las habilidades del personal, ayudándoles a enfrentar nuevos retos laborales tecnológicos.

Hernández (2019) destaca que estas acciones formativas bien estructuradas no solo benefician al trabajador, sino al desempeño general de toda la organización.

Por su parte, Ramírez y Vargas (2020) resaltan que la capacitación es clave para que el talento humano se mantenga al día con los cambios y pueda responder adecuadamente a los nuevos desafíos del entorno digital.

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

En esta investigación no se ha planteado una hipótesis, ya que el estudio se enmarca dentro de un enfoque de investigación básica, con un diseño fenomenológico y de tipo descriptivo. Esto significa que el objetivo no es comprobar una afirmación previa, sino comprender y describir profundamente una realidad tal como la viven quienes forman parte de ella. Cabe aclarar que en este tipo de estudios, lo más importante es explorar las percepciones, experiencias y significados que las personas otorgan a ciertos fenómenos, más que establecer relaciones causa-efecto desde el inicio.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo básico, con el propósito de analizar cómo se sistematizan los procedimientos administrativos dentro de la Dirección de Sanidad Policial. Este enfoque resulta muy adecuado cuando se busca comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los experimentan en su día a día. De igual forma la investigación cualitativa permite explorar las percepciones, experiencias y significados que las personas atribuyen a sus vivencias, lo cual es fundamental para entender realidades complejas en contextos específicos (Creswell y Poth, 2022). Por ello, se eligió un diseño fenomenológico, que busca captar la esencia de esas experiencias vividas en torno a la sistematización de los procedimientos, tal como plantea Moustakas (1994).

Además, se optó por un diseño descriptivo, que permitió detallar con claridad cómo perciben los participantes los problemas y procesos dentro de la organización. Este tipo de diseño es útil para entender con profundidad las situaciones sociales, especialmente cuando se quiere obtener una visión contextualizada y realista (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.1.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Para ordenar y analizar la información recolectada, se definieron categorías y subcategorías basadas en la revisión de literatura especializada en el tema. Todo esto fue organizado en una matriz de categorización, una herramienta visual que facilita entender las relaciones entre los distintos conceptos involucrados en el estudio.

**Tabla N°01: Categorías y Subcategorías**

Categorías	Definición Conceptual	Subcategorías
<p><b>Sistematización de los procedimientos administrativos</b></p>	<p><b>Álvarez (2013)</b>, concibe la sistematización como un proceso reflexivo y estructurado, orientado a la organización de experiencias y resultados, con la finalidad de que estos puedan ser interpretados y utilizados para mejorar futuras intervenciones. La sistematización no solo organiza los datos, sino que también ofrece una interpretación crítica de los mismos, considerando los contextos y las dinámicas sociales, culturales y organizacionales involucradas. Asimismo, en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en el Art. IV, se establece los principios generales que deben guiar la actuación de la administración pública, incluyendo la simplificación administrativa y el uso de las tecnologías de información para mejorar la eficiencia y transparencia de los procedimientos.</p>	<p>Estandarización</p> <p>Digitalización</p> <p>Interoperabilidad</p> <p>Mejora continua</p> <p>Capacitación</p>

### 3.2 Escenario de estudio

El estudio se aplicó en la Dirección de Sanidad Policial, cito en la calle Chiclayo N° 110- Miraflores, entidad pública del sector salud elegida, donde se desarrolló la investigación sobre la sistematización de sus procedimientos administrativos.

### 3.3 Participantes

La muestra estuvo compuesta por:

Servidores públicos de diferentes niveles jerárquicos, que laboran en las áreas administrativas involucradas en el presente estudio. Es muy importante resaltar que, para la selección de los participantes, se tomó en cuenta su experiencia y expertis para poder recabar información rica e importante.

**Tabla N° 02: Perfil de los Participantes**

Participantes	N°	Criterios de Inclusión
		Para el presente estudio se tomó en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>- Tener experiencia en la temática de estudio.</li><li>- Contar con al menos un año de experiencia en el cargo actual.</li><li>- Estar ejerciendo activamente sus funciones al momento de la investigación.</li></ul>
Personal administrativo	5	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para obtener información del presente estudio, se utilizó como principal herramienta la entrevista semiestructurada. Esta técnica permitió indagar con profundidad las percepciones y experiencias de los participantes respecto a la sistematización de los procedimientos. Asimismo, las preguntas fueron diseñadas para dejar espacio a que los entrevistados hablaran con libertad, pero siempre guiando la conversación hacia los temas clave del estudio.

Además, se realizó una revisión documental de normativas y documentos relevantes relacionados con los procedimientos administrativos dentro de la entidad. Este análisis permitió complementar las entrevistas con información formal y contextual, ayudando a tener una visión más completa del tema.

### **3.5 Rigor científico**

Para garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos, se aplicaron diversas estrategias que fortalecen el rigor científico del estudio. Una de ellas fue la triangulación, que consistió en comparar la información recolectada desde diferentes fuentes, como entrevistas y documentos, para asegurar la coherencia entre los datos. Es así que esto ayudó a validar los hallazgos y a asegurar que las conclusiones tuvieran una base sólida.

También se consideró la credibilidad, buscando siempre que las interpretaciones reflejaran con fidelidad las experiencias reales de los participantes. Para ello, se organizaron sesiones en las que los propios entrevistados pudieron revisar y confirmar que lo expresado en la investigación coincidiera con lo que ellos realmente habían vivido o pensado.

Por último, se buscó asegurar cuidó la transferibilidad del estudio, es decir que sus resultados puedan servir como referencia para otras investigaciones similares, para lo cual se describió con detalle el contexto del estudio, el proceso de recolección y el análisis de datos.

### **3.6 Procesamiento de la información**

Una vez recolectados los datos, se procedió a su transcripción y posterior codificación utilizando un software de análisis cualitativo. Esto permitió organizar los testimonios en categorías y subcategorías, facilitando su análisis posterior.

Con base en esta organización, se aplicó un análisis temático, que permitió identificar los temas más relevantes del estudio y establecer relaciones claras con los objetivos planteados (Barker et al., 2023). Es así, que se logró extraer significados profundos de los discursos de los participantes y convertirlos en hallazgos útiles.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque ético riguroso, respetando los derechos de propiedad intelectual de todos los autores y garantizando la integridad de los participantes. Se obtuvo el consentimiento informado de cada persona entrevistada y se garantizó la confidencialidad de su información.

De igual manera, se cumplieron los protocolos establecidos por las normas académicas nacionales e internacionales, incluyendo las de la AAP, APA y la Universidad Privada San Juan Bautista. Además, a lo largo de todo el proceso de investigación, se buscó actuar con transparencia, veracidad y responsabilidad, tanto en la recolección como en el análisis y presentación de los resultados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se exponen los resultados, basados en la información obtenida de entrevistas al personal de dicha entidad.

Para recopilar los datos necesarios, se utilizaron métodos cualitativos, como entrevistas guiadas y revisión documental, los cuales fueron fundamentales para cumplir con los objetivos del estudio. Con el fin de organizar y analizar la información, así como proteger la identidad de los participantes, se aplicó un sistema de codificación específico.

**Tabla 03:**

Codificación de entrevistados

<b>Entrevistados</b>	<b>Profesional /Cargo</b>	<b>Código</b>
Experto 1	Jefe Unidad de Tecnología y Comunicaciones	E1
Experto 2	Ing. Sistemas Especialista	E2
Experto 3	Ing. Sistemas Especialista	E3
Experto 4	Jefa Trámite Documentario	E4
Experto 5	Especialista Trámite documentario-Secretaría	E5

#### **4.1 Resultados**

**OBJETIVO GENERAL: Analizar cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025.**

En relación al objetivo general a partir de lo manifestado por los entrevistados, se identificaron tres temas principales que resumen los beneficios percibidos de la sistematización en los procesos, entre éstos tenemos: La agilización de procesos, la que impacta positivamente en la gestión de recursos, la atención médica y los procedimientos administrativos mejorando la eficiencia en general; la reducción de errores y mejora en la calidad de datos, este aspecto es crítico para garantizar una gestión clínica y administrativa confiable, ya que los datos precisos son esenciales para la toma de decisiones y la estandarización de tareas y organización de la información, lo que facilita los procesos operativos. Los entrevistados coincidieron en que la sistematización de procesos contribuye significativamente a la agilización de la atención, la gestión de recursos y los procedimientos administrativos, al optimizar tiempos y reducir los tiempos de respuesta. Además, resaltan que esta práctica minimiza los errores humanos y mejora la precisión de los datos, especialmente en áreas críticas como los historiales clínicos, lo cual fortalece tanto la gestión clínica como administrativa.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025**

Los entrevistados valoraron positivamente el uso de procedimientos estandarizados. Según sus opiniones, esto ha traído beneficios concretos como: Mayor uniformidad en los procesos, reducción de errores y fallas en la atención, mejor calidad del servicio, facilidad para capacitar al personal nuevo

y mayor visibilidad y control sobre las tareas administrativas. Sin embargo, algunos mencionaron que los efectos sobre la eficiencia no han sido iguales en todas las áreas. Aunque en general se ha avanzado, todavía hay procesos que podrían optimizarse más. En líneas generales, se destacó que la estandarización mejora la experiencia tanto del personal como de los pacientes, al ofrecer una atención más clara, rápida y organizada. Para lograr una implementación efectiva, los entrevistados subrayaron la necesidad de: Una planificación bien estructurada, capacitación constante, uso de formatos y herramientas claras y compromiso por parte de los líderes institucionales. Igualmente señalaron algunos retos: falta de personal, recursos limitados y dificultades para adaptar la tecnología al contexto real de trabajo. Pero, aun así, todos coincidieron en que avanzar hacia procesos más estandarizados es un paso necesario y beneficioso.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025**

Los entrevistados coincidieron en que la digitalización ha tenido un impacto muy positivo en los procesos administrativos y en la experiencia de los usuarios. Algunos de los beneficios más mencionados fueron: Reducción del uso de papel, agilización de la gestión de citas, reducción de las colas, mayor accesibilidad a los servicios de salud, menos errores humanos y mejor aprovechamiento de los recursos humanos y logísticos. También destacaron que la digitalización ha mejorado el manejo de las historias clínicas, permitiendo conectarse con otros sistemas externos como RENIEC, SUSALUD o SALUDPOL. Esto a su vez ha facilitado el acceso a información en línea, y ha hecho más eficiente la atención en los distintos niveles del sistema. No obstante, reconocieron que persisten barreras críticas, como la falta de infraestructura tecnológica, la escasa capacitación del personal, la resistencia al cambio, la alta rotación de personal técnico y la recurrencia de

errores sistemáticos, que limitan el pleno aprovechamiento de los beneficios de la digitalización; indicaron que la modernización digital enfrenta serias limitaciones debido a la falta de computadoras, conectividad adecuada y ancho de banda suficiente, lo que restringe el acceso y uso efectivo de los sistemas digitales. A estos desafíos técnicos se suma la resistencia al cambio y la limitada alfabetización digital del personal, lo que hace indispensable la implementación de capacitaciones continuas; cubrir las brechas de escasez de recursos financieros y de personal técnico especializado, finalmente el escaso respaldo por parte de los altos mandos dificulta aún más la transición hacia una gestión digital efectiva y sostenible.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025.**

Según los entrevistados, se han dado pasos importantes hacia la interoperabilidad de los sistemas, sobre todo con la conexión parcial a plataformas como RENIEC, SUSALUD y DIRREHUM. También se está trabajando para integrar completamente SALUDPOL al sistema SIGESAPOL, lo que permitirá eliminar procesos manuales y reducir errores. Por otra parte, señalaron entre los beneficios percibidos: Menor uso de papel, mayor rapidez en la atención, acceso a datos más confiables y actualizados y mejora en la calidad del servicio gracias a una mejor toma de decisiones. Por otra parte, señalan que hay desafíos que dificultan la interoperabilidad total como: Infraestructura tecnológica deficiente, fallas en la conexión y lentitud de los sistemas, falta de personal técnico especializado y módulos incompletos o poco integrados. A su vez también resaltaron el uso de sistemas como ERP, CRM y SIGESAPOL, que han facilitado la estandarización de procedimientos y la conexión con plataformas externas. Herramientas como Google Cloud han mejorado el almacenamiento y búsqueda de documentos, optimizando los tiempos administrativos y fortaleciendo la gestión institucional.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Analizar cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025**

Los entrevistados coincidieron en que la mejora continua de los procesos de sistematización enfrenta importantes barreras, siendo el presupuesto limitado uno de los principales obstáculos, ya que restringe la contratación de personal especializado, la adquisición de recursos tecnológicos y el fortalecimiento del parque informático; a esto se suma la resistencia al cambio por parte del personal administrativo y de salud, muchas veces asociada a la falta de familiaridad con los procesos digitales; la falta de claridad en los procesos institucionales y las deficiencias en conectividad y equipamiento tecnológico siguen limitando el avance sostenido de la sistematización. Los entrevistados coincidieron en que las capacitaciones periódicas son fundamentales para facilitar al personal a adaptarse a los sistemas digitales, disminuyendo así la resistencia al cambio; además, resaltan la importancia de la participación activa del área usuaria a través del uso de formularios y la validación de módulos, lo que garantiza que las mejoras sean relevantes y ampliamente aceptadas; Subrayaron también que contar con procesos claros desde el inicio y un monitoreo continuo son factores fundamentales para garantizar la efectividad y sostenibilidad de las mejoras implementadas. Destacaron que herramientas como SIGESAPOL y la mesa de partes digital han permitido agilizar los trámites, la búsqueda de información y mejorar la precisión de los registros. A su vez manifiestan que estas mejoras han tenido un impacto positivo tanto en el personal como en los usuarios, aumentando la eficiencia y la satisfacción con el servicio.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Analizar cómo es la capacitación y percepción del personal administrativo que labora en la Dirección de Sanidad Policial, Lima- 2025**

Los entrevistados coincidieron en que la modalidad más efectiva para capacitar al personal es la capacitación híbrida, ya que combina lo mejor de la formación presencial y virtual. Este enfoque permite adaptarse tanto a las diferentes realidades del personal como a sus niveles de familiaridad con las herramientas digitales. De igual forma señalaron que la capacitación presencial es esencial para quienes no tienen mucha experiencia con tecnología, ya que permite un acompañamiento más cercano y la capacitación virtual resulta práctica y flexible para aquellos que ya manejan conocimientos previos. Además, se señaló que las capacitaciones deben ser integrales, es decir, deben incluir no solo al personal administrativo, sino también al personal asistencial de las Unidades Prestadoras de Servicios (UPS) en las IPRESS de todo el país, ya que ambos grupos interactúan constantemente con los sistemas de gestión de salud. Por último, los participantes coincidieron en que una buena capacitación ayuda a mejorar, la gestión de citas, el uso de historias clínicas digitales, la atención al paciente y la eficiencia en los procesos administrativos.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

Este estudio permitió analizar, desde una mirada cualitativa, cómo se viene aplicando la sistematización de procedimientos administrativos en una entidad pública de salud. Los resultados muestran que, en general, el personal percibe beneficios claros en cuanto a eficiencia operativa, mejora en la atención al usuario y optimización de los recursos internos.

Por otra parte en **relación al objetivo general**, se puede decir que los hallazgos revelaron una percepción general positiva hacia la sistematización de procesos como un factor clave para la agilización de la atención, la gestión de recursos y la optimización de los procedimientos administrativos, lo que concuerda con los beneficios identificados por Felipa (2024) en su estudio sobre la implementación de una web app en la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, donde la digitalización impactó positivamente en la calidad del servicio y la eficiencia de los procesos críticos. Los entrevistados manifestaron también que el Sistema de Gestión de Salud Policial (SIGESAPOL) en la actualidad está en proceso de implementación, la misma que al culminarse ofrecerá varios beneficios clave para la gestión de salud policial; indicando, que con ello se busca modernizar y optimizar la gestión de la salud de la familia policial del Perú, incorporando la interoperabilidad, con los diversos sistemas informáticos de salud a nivel nacional. Los mismos que tienen coherencia con lo manifestado por Kauffman & Riggins (2020), donde indica que la gobernanza digital se enfrenta a desafíos fundamentales, tales como el control de la información, el impacto de la inteligencia artificial sobre el empleo y las sociedades, y la regulación de la economía digital.

**En relación con el primer objetivo específico**, los entrevistados valoraron positivamente el uso de procedimientos estandarizados, destacando su impacto en la uniformidad, reducción de errores, transparencia

y mejora del servicio. Este resultado coincide con lo propuesto por Vélez (2023), quien resalta cómo la estandarización puede optimizar operaciones incluso en contextos públicos. Sin embargo, también se señaló que, para que esta estrategia sea verdaderamente efectiva, se necesita una planificación bien pensada, capacitación constante y el compromiso de los directivos. Además, se reafirma lo dispuesto en la **Ley N.º 27444**, que destaca principios como legalidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública, estrechamente vinculados con la estandarización. También se relacionan con lo descrito por Vargas (2017), que define la estandarización es un proceso de unificación de normas para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en la producción y distribución de bienes y servicios, requiriendo el cumplimiento de directrices comunes por todos los involucrados.

**Respecto al segundo objetivo específico**, la digitalización fue reconocida por su transformación positiva en los procesos administrativos y la experiencia del paciente, coincidiendo con los hallazgos de Chávez (2023) en una entidad pública de Cajamarca, donde la digitalización documental mejoró la eficiencia de los procedimientos. La digitalización fue identificada como una de las estrategias más efectivas para reducir el uso de papel, optimizar citas y hacer más accesibles a los servicios. Sin embargo, coinciden en decir que existen limitaciones importantes como: infraestructura deficiente, falta de capacitación y resistencia al cambio; escenario similar al planteado por Garrido- Saavedra (2024), quien advierte que muchos procesos de digitalización en América Latina se estancan no por falta de intención, sino por desigualdades tecnológicas y falta de inversión estratégica. Por otro lado, el estudio reveló limitaciones importantes como la falta de infraestructura tecnológica, personal capacitado y el escaso respaldo institucional para sostener los cambios. Asimismo, la resistencia al cambio y las brechas en conectividad también siguen siendo desafíos que deben atenderse con urgencia.

**En cuanto al tercer objetivo específico**, aunque se han logrado avances en la interoperabilidad con sistemas como RENIEC o SUSALUD, la integración plena con SALUDPOL sigue siendo una meta pendiente. Estos esfuerzos buscan eliminar procesos manuales y agilizar la facturación, lo que se relaciona con la mejora de procesos de registro de personal mediante la interoperabilidad identificada por Escobar (2023) en el sector salud. Sin embargo, la infraestructura tecnológica insuficiente, la inestabilidad de las conexiones y la falta de personal técnico especializado dificultan una implementación eficaz. A pesar de la contribución de la gestión en línea de citas y resultados a la reducción del uso de papel y la mejora de la accesibilidad, la deficiente integración con SALUDPOL limita el potencial del sistema. La implementación de sistemas como ERP, CRM y SIGESAPOL para estandarizar procedimientos y facilitar la interoperabilidad con plataformas externas, en concordancia con las normativas de protección de datos, representa un avance positivo, aunque su sostenibilidad depende de la superación de las limitaciones existentes. Los resultados encontrados se vinculan con el estudio realizado por Membrillo (2023), donde mostraron que una deficiente interoperabilidad entre entidades gubernamentales conlleva a que los procedimientos administrativos sean completamente ineficaces.

**Respecto al cuarto objetivo específico**, los testimonios revelaron que existe interés y disposición por parte del personal para mejorar los procesos, pero también se enfrentan a obstáculos estructurales como falta de presupuesto, resistencia al cambio y escasa claridad de algunos procedimientos. Tal como señala Porporato et al. (2023), que la mejora continua requiere un entorno institucional que apoye el aprendizaje, no solo a través de capacitaciones, sino también mediante acompañamiento, seguimiento y retroalimentación. Los hallazgos indican que los sistemas como SIGESAPOL y la mesa de partes digital han demostrado agilizar la búsqueda

de información y reducir errores administrativos, mejorando la satisfacción del personal y los pacientes, lo que subraya la importancia de la mejora continua para consolidar los beneficios de la digitalización; lo que guarda relación con la afirmación de Martínez y Fernández (2021), quienes sostienen que la mejora continua en la sistematización implica revisar y optimizar constantemente los métodos de organización y análisis de la información para lograr mayor efectividad.

**En relación con el quinto objetivo específico**, los entrevistados manifestaron que la modalidad híbrida de capacitación fue considerada la más efectiva para el personal administrativo de la DIRSAPOL, adaptándose a la diversidad de conocimientos digitales y la dispersión geográfica; la inclusión tanto del personal administrativo como del asistencial en las capacitaciones es crucial para optimizar procesos clave y mejorar la eficiencia administrativa y la experiencia del paciente, la que se relaciona con lo descrito por Ramírez y Vargas (2020) quienes destacan que la capacitación no solo mejora habilidades, sino que impulsa transformaciones organizacionales más profundas. Asimismo, la necesidad de capacitaciones constantes para el personal de salud, debido a su menor dominio digital, enfatiza la importancia de un enfoque integral en la capacitación para garantizar el éxito de la sistematización administrativa y la calidad del servicio; dichos resultados se vinculan con la descripción que hace Hernández (2019) sobre el beneficio de la capacitación, la que impacta positivamente en forma global en la organización. Los hallazgos de esta investigación resaltaron la importancia de la estandarización, digitalización, interoperabilidad y mejora continua de los procedimientos administrativos para optimizar la eficiencia y la calidad del servicio. Por lo tanto, para lograr una transformación digital efectiva y sostenible en la DIRSAPOL, es crucial abordar estas limitaciones mediante inversiones estratégicas, programas de capacitación integrales y una gestión del cambio proactiva, asegurando así el pleno aprovechamiento de los

beneficios de la sistematización en la mejora de la atención y la gestión administrativa.

## **5.2. Conclusiones**

Los hallazgos de esta investigación muestran que la sistematización de procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, ha tenido un impacto positivo, especialmente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la gestión de recursos. La implementación de herramientas digitales y procedimientos automatizados ha permitido optimizar tiempos de respuesta, reducir errores humanos y mejorar la precisión de los datos, sobre todo en áreas críticas como las historias clínicas. Este avance se traduce en una mayor confiabilidad de los registros y una gestión más ágil tanto a nivel clínico como administrativo.

La estandarización ha brindado mayor claridad y uniformidad a los procedimientos. También ha facilitado el control de los procesos, la capacitación del personal, la mejora de la gestión documental y el uso coherente de la información; contribuyendo a un entorno laboral más ordenado y predecible.

La digitalización, si bien ha impulsado avances importantes como: elevar la eficacia de los procesos administrativos, reducir el uso de papel, optimizar la gestión de citas, facilitar la implementación de historias clínicas y disminuir errores; también enfrenta obstáculos técnicos y humanos. Sin embargo, persisten desafíos importantes, como la falta de infraestructura tecnológica, personal capacitado y resistencia al cambio limitan su implantación total.

Por otro lado, la interoperabilidad entre sistemas aún enfrenta barreras técnicas y operativas, aunque los primeros pasos hacia una integración más efectiva ya se han dado; aún no se logra una integración completa entre la

DIRSAPOL y SALUDPOL a través del sistema de gestión integrado en salud policial. Esto dificulta la eficiencia total de la gestión administrativa.

Respecto a la mejora continua, esta es valorada por el personal, pero su desarrollo depende de factores como presupuesto, liderazgo institucional y claridad en los procesos. A su vez es importante la participación activa del área usuaria y el monitoreo continuo, las mismas que han sido fundamentales para garantizar mejoras efectivas y sostenibles. Por otra parte, para asegurar un avance sostenido, es necesario superar las limitaciones tecnológicas y estructurales existentes.

En cuanto a la capacitación, se concluye que la modalidad híbrida (presencial y virtual) es la más efectiva en el contexto actual, ya que permite adaptarse a los distintos niveles de conocimiento del personal. Capacitar de forma constante a quienes usan los sistemas digitales es una condición indispensable para asegurar su correcto funcionamiento y mejorar la calidad del servicio.

### **5.3. Recomendaciones**

Al finalizar la investigación se recomienda que la institución, consolide la sistematización de sus procesos y procedimientos administrativos, mediante el uso de sistemas automatizados que mejoren la eficiencia, reduzcan errores y faciliten el manejo de datos, especialmente en procesos sensibles como historias clínicas.

Se recomienda fortalecer la estandarización, mediante una planificación clara y alineada a la normativa institucional, apoyada por herramientas bien definidas y con la participación activa del personal involucrado, que incluya capacitación continua y el liderazgo efectivo de los altos mandos.

Se recomienda que la Dirección de Sanidad Policial, fortalezca la transformación digital, con inversiones concretas en infraestructura tecnológica, capacitación constante y el compromiso del comando para garantizar una transformación digital sostenible.

Se recomienda mejorar la interoperabilidad de sistemas, completando la integración de plataformas como SALUDPOL con SIGESAPOL. Para lo cual, es clave contratar personal técnico especializado, asegurar estabilidad en las conexiones y contar con equipos adecuados, para lograr una interoperabilidad efectiva.

Se recomienda implementar un modelo de capacitación híbrido y continuo, que combine sesiones presenciales y virtuales con contenidos adaptados a los diferentes niveles de conocimiento del personal administrativo y asistencial. Este modelo debe incluir el seguimiento, evaluación y retroalimentación, garantizando de esta manera el fortalecimiento de las competencias digitales, optimizando el uso de sistemas de gestión de salud y mejorando procesos clave como la gestión de citas, historias clínicas digitales y la atención al paciente, garantizando de esta manera una mejora constante en la calidad del servicio y una mayor eficiencia operativa en las IPRESS policiales.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Alberto, M. S. L., & Jesús, A. E. E. (2023). *Digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113537>
- Alegre, M., et al. (2024). Salud digital en América Latina: legislación actual y aspectos éticos. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 48, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2024.40>.
- Álvarez, S. (2013). *La sistematización de experiencias: Una herramienta para el aprendizaje y la acción*. Editorial Jurídica.
- Baker, S. (2015). *Automation in the modern workplace: Implications for work and management*. *Industrial Engineering Journal*, 35(4), 23-29.
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Cuba, M., & Cárdenas, L. (2024). Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(105), 1-14.
- Chávez, M. (2023). *Digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca (Tesis de licenciatura)*. Universidad Privada del Norte.
- Checkland, P. (1981). *Systems Thinking, Systems Practice*. John Wiley & Sons.
- Checkland, P. (1999). *Systems Thinking, Systems Practice: Includes a 30-Year Retrospective*. John Wiley & Sons.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Laszlo, E. (1996). *The Systems View of the World: A Holistic Vision for Our Time*. Hampton Press.
- Maturana, H. R., & Varela, F. J. (1980). *Autopoiesis and Cognition: The Realization of the Living*. D. Reidel Publishing Company.

- Odum, E. P. (1983). *Systems Ecology: An Introduction*. John Wiley & Sons.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. Doubleday.
- Ciro, R. R. (2023). Mejora de los procesos de registro de personal mediante la interoperabilidad del aplicativo informático del Registro Nacional del Personal de la Salud - INFORHUS (MINSA) con el aplicativo informático AIRHSP (MEF). <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8764>.
- Congreso de la República del Perú. (2001). Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano.
- Díaz, A. E. C., & Condori, C. R. C. (2024). Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud, 2023. *Dilemas Contemporáneos Educación Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4028>.
- Díaz, F., & Ruiz, A. (2017). *Interoperabilidad y su impacto en la integración de sistemas*. *Revista de Innovación Tecnológica*, 32(1), 45-56.
- Dufresne, L. (2018). *Automatización de procesos de negocio: Estrategias para optimizar operaciones*. *Tecnología y Gestión Empresarial*, 12(2), 112-125.
- Escobar, J. (2023). Mejora de los procesos de registro de personal mediante la interoperabilidad del aplicativo informático del registro nacional del personal de la salud - INFORHUS (MINSA) con el aplicativo informático AIRHSP (MEF) (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Felipa, E. (2024). La gestión del procedimiento de selección de proveedores basada en una aplicación web y su impacto en la calidad de servicio de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, Lima (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Garrido-Saavedra, P. (2024). La importancia de la interoperabilidad en la modernización gubernamental. *Revista de Ciencia Política y Gobierno*, 11(1), 55-72.
- Gonzales, F. (2020). La digitalización de los procedimientos administrativos en Perú: Retos y perspectivas. *Revista de Derecho Administrativo*, 12(3), 45-60.
- González, J. (2019). *Estrategias de estandarización en la gestión de calidad*. Editorial Gestión Empresarial.

- González, M. (2017). *La importancia de la capacitación continua en las organizaciones*. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 22(4), 34-45.
- González, M. (2020). *Interoperabilidad en el ámbito digital: Un desafío para las organizaciones globalizadas*. *Journal of Digital Integration*, 14(1), 45-59.
- González, M. (2020). *Interoperabilidad en el entorno digital: Claves para la colaboración eficiente*. *Journal of Information Systems*, 14(2), 123-137.
- González, M., & Pérez, L. (2018). *La mejora continua como estrategia empresarial para la excelencia operativa*. *Revista de Calidad y Gestión*, 14(3), 75-85.
- Hernández, J. (2019). *Capacitación y desarrollo del talento humano: Estrategias para el éxito organizacional*. Editorial Profesional.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Hoffman, D. (2014). *Estándares internacionales y su impacto en la industria globalizada*. *Journal of Standardization*, 30(2), 45-59.
- Huertas, L. (2023). *Sistematización sobre los procesos administrativos y de seguridad y salud en el trabajo en el contexto de la salud mental ocupacional* (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Kauffman, R., & Riggins, F. J. (2020). Digital governance: A framework for strategic leadership in the digital economy. *Journal of Information Technology*, 35(3), 204-220.
- Koutsou, A. (2017). *Digitalización y transformación empresarial: Nuevas tendencias en la gestión de procesos*. *Journal of Digital Economy*, 22(3), 150-168.
- López, A. (2019). *La digitalización de procesos en la administración pública*. Editorial Tecnología y Gobierno.
- López, M. (2019). El principio de celeridad en los procedimientos administrativos: Una mirada crítica. Editorial Jurídica de Lima.
- López, R. (2018). *La interoperabilidad en sistemas de información: Retos y soluciones*. *Revista de Tecnología e Innovación*, 25(3), 112-123.

- María, V. G. A. (2023). Estrategias para la automatización de procesos administrativos en startups Antioqueñas. Repositorio Institucional Universidad Eia. <https://repository.eia.edu.co/handle/11190/6364>
- Martínez, F., & Pérez, J. (2019). *La interoperabilidad en las plataformas tecnológicas: Conceptos y aplicaciones*. Editorial Tecnológica Global.
- Martínez, J. (2020). *Mejora continua y su impacto en la competitividad organizacional*. Editorial Innovación Empresarial.
- Membrillo, J. (2023). Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán.
- Miguel, H. T. A., & Ibrahin, M. D. Y. (2023). Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108021>.
- Pérez, L. (2018). *Normas y protocolos para una interoperabilidad eficaz en sistemas interconectados*. Editorial Tecnología Global.
- Porporato, M., et al. (2023). Digitalización de los procesos contables y administrativos en las pymes españolas. Un caso de estudio. *Contaduría Universidad de Medellín*, 43(79), 165-184.
- Ramírez, A., & Sánchez, R. (2019). *La mejora continua en las organizaciones: Estrategias y beneficios*. *Journal of Business Management*, 21(1), 45-59.
- Ramírez, A., & Vargas, L. (2020). *Capacitación como herramienta estratégica para la competitividad*. *Journal of Business Development*, 18(2), 98-110.
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism: A new vision for the future of the internet*. OR Books.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Editorial Plataforma.
- Sistemas de Información y Salud Digital (IS). (s. f.). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/sistemas-informacion-salud-digital>
- Steve, H. T. J., & Viviana, T. M. D. (2023). Sistematización sobre los procesos administrativos y de seguridad y salud en el trabajo en el contexto de la salud mental ocupacional. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17414>.

- Teresa, L. R. G. o. A. (2024, 25 abril). La gestión del procedimiento de selección de proveedores basada en una aplicación web y su impacto en la calidad de servicio de la agencia de compras de las Fuerzas Armadas, Lima, 2021. <https://hdl.handle.net/11537/36860>.
- Vargas, M. (2017). *La estandarización en la gestión de calidad: Impacto en las empresas*. Revista de Gestión Empresarial, 11(4), 200-215.
- Vélez, M. (2023). Estrategias para la automatización de procesos administrativos en startups Antioqueñas (Trabajo de grado). Institución Universitaria ESUMER.

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p> <p>¿Cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p> <p>¿Cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p> <p>¿Cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p> <p>¿Cómo es la capacitación y percepción del personal administrativo que labora en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar la influencia de la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Analizar cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025</p> <p>Analizar cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025</p> <p>Analizar cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025</p> <p>Analizar cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025</p> <p>Analizar cómo es la capacitación y percepción del personal administrativo que labora en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025.</p>	Sistematización de los procedimientos administrativos	<p>Estandarización</p> <p>Digitalización</p> <p>Interoperabilidad</p> <p>Mejora continua</p> <p>Capacitación</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cualitativo.</p> <p><b>TIPO:</b> Básica.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Fenomenológico.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>PARTICIPANTES:</b> Servidores administrativos que laboran en la Dirección de Sanidad Policial.</p> <p><b>DOCUMENTOS:</b> Directivas, Protocolos, Manuales, Normas, Resoluciones.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Entrevista.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Guía de la Entrevista y</p> <p><b>RIGOR CIENTÍFICO:</b> Credibilidad, Confirmabilidad, Transferibilidad, Validez y Confiabilidad.</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b> Codificación Abierta, Codificación Axial, Codificación Selectiva.</p> <p><b>ASPECTOS ÉTICOS:</b> Autonomía. Justicia. Beneficiencia. No Maleficiencia.</p>

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categorías	Definición Conceptual	Subcategorías
<b>Sistematización de los procedimientos administrativos</b>	<p>Por otro lado, Álvarez (2013) define la sistematización como un ejercicio reflexivo y estructurado que tiene como propósito organizar experiencias y resultados de manera que los mismos puedan ser comprendidos y utilizados para mejorar futuras intervenciones. La sistematización no solo organiza los datos, sino que también ofrece una interpretación crítica de los mismos, considerando los contextos y las dinámicas sociales, culturales y organizacionales involucradas. Asimismo, en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en el Art. IV, se establece los principios generales que deben guiar la actuación de la administración pública, incluyendo la simplificación administrativa y el uso de las tecnologías de información para mejorar la eficiencia y transparencia de los procedimientos.</p>	<p>Estandarización</p> <p>Digitalización</p> <p>Interoperabilidad</p> <p>Mejora continua</p> <p>Capacitación</p>

### ANEXO 3

#### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN 1

Nº	OBJETIVO GENERAL/ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>								
2	A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?	X		X		X		
3	Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?	X		X		X		
4	A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?	X		X		X		
6	Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?	X		X		X		
7	Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una	X		X		X		

	transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?						
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>8</b>	A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?	X		X		X	
<b>9</b>	Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?	X		X		X	
<b>10</b>	Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?	X		X		X	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>11</b>	A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?	X		X		X	
<b>12</b>	Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?	X		X		X	
<b>13</b>	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>14</b>	A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?	X		X		X	

15	En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Cynthia María Contreras Gálvez.

**DNI:** 41678197

**Especialidad del validador:** Dra. En Derecho

26 de marzo del 2025

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
 Cynthia María CONTRERAS GÁLVEZ  
 DNI. 41678197  
 CAL. 44689

**Firma del Experto**

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN 2

N°	OBJETIVO GENERAL/ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>								
2	A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?	X		X		X		
3	Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?	X		X		X		
4	A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?	X		X		X		
6	Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?	X		X		X		
7	Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una	X		X		X		

	transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?						
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
8	A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?	X		X		X	
9	Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?	X		X		X	
10	Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?	X		X		X	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11	A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?	X		X		X	
12	Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?	X		X		X	
13	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?	X		X		X	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
14	A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?	X		X		X	

15	En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Anhiela Celeste Leña Arias.

**DNI:** 41490736

**Especialidad del validador:** Dra. Metodóloga

26 de marzo del 2025

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Dra. Anhiela Celeste Leña Arias**  
**Docente – Asesora**

**Firma del Experto**

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN 3

Nº	OBJETIVO GENERAL/ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Pertinen- -cia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugeren- cias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
1	A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>								
2	A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?	X		X		X		
3	Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?	X		X		X		
4	A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>								
5	Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?	X		X		X		
6	Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?	X		X		X		
7	Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una	X		X		X		

	transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?							
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?	X		X		X		
9	Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?	X		X		X		
10	Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?	X		X		X		
12	Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?	X		X		X		
13	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?	X		X		X		

15	En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Marcelino Antonio Agapito Manco.

**DNI:** 15434111      **REG.CAL** 63211

**Especialidad del validador:** Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

26 de marzo del 2025

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Marcelino Antonio Agapito Manco  
 DNI: 15434111  
 CAL.63211

**Firma del Experto**

## ANEXO 4



REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N° 20250286018 de 03ABR2025, relacionado a la solicitud del Coronel S PNP Edwin Octavio VALENZUELA QUEVEDO, para realizar Proyecto de Investigación en la Dirección de Sanidad Policial.

### **DECRETO N°085-2025-COMOPPOL/DIRSAPOL-SEC-OFAD-AREGEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por el Coronel S PNP Edwin Octavio VALENZUELA QUEVEDO, quien peticiona autorización para desarrollar Proyecto de Investigación en la Dirección de Sanidad Policial, para optar el Título de Maestro en Derecho Administrativo y Gestión Pública; PASE al señor Coronel PNP Mauricio JUAREZ FUENTES, Secretario de la Dirección de Sanidad Policial, con la finalidad de comunicarle que ésta Dirección **AUTORIZA** al Coronel S PNP Edwin Octavio VALENZUELA QUEVEDO, realizar el Proyecto de Investigación titulado “**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025**”, sin costo para el Estado, con fines académicos a través de la Universidad Privada San Juan Bautista, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; debiéndose comunicar al Oficial SPNP en mención, que deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 09 ABR. 2025

JAVR/PJPM  
msp



OS-287529  
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ  
GENERAL S. PNP  
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

##### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

TÍTULO: "SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025"

##### PROPÓSITO

Estamos invitando a usted a participar en la investigación desarrollada por el estudiante de posgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista que optan por el grado de magister. El propósito de este estudio es analizar la influencia de la Sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025.

##### PROCEDIMIENTOS

Si aceptas participar en el estudio y firmas este consentimiento, en esta "visita" sucederá lo siguiente:

La entrevista puede demorar unos 25 minutos, cuyos fines son académicos, para ello, los datos se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato. El participante tiene conocimiento de los actos previos y del proceso (como las coordinaciones, consultas respecto al trabajo de investigación, la manera más oportuna de llevar a cabo la entrevista: digital, virtual, presencial, de la misma forma si podrás tener acceso a los resultados y posibilidad de participar en futuros estudios).

##### RIESGOS Y BENEFICIOS POTENCIALES

###### Riesgos a la Privacidad y Confidencialidad:

Como se le ha informado, sus datos permanecerán en el anonimato, para ello le asignamos un código dentro de la investigación y el presente documento serán difuminados sus datos personales.

###### Encuesta:

Es posible que por alguna razón desee desistir, para lo cual se le agradecerá por su participación hasta ese momento, sin ningún perjuicio.

###### Otros:

##### • BENEFICIOS QUE SE ANTICIPAN PARA LOS PARTICIPANTES

Podrás ser parte de futuros cambios en los procesos dentro de la institución que generan mayor eficiencia en la calidad del servicio prestado.

##### • BENEFICIOS QUE SE ANTICIPAN PARA LA SOCIEDAD

Al mejorar los servicios en cuanto a la calidad prestada, la institución brindará mayor satisfacción a sus usuarios internos como externos.

##### • ALTERNATIVAS A TU PARTICIPACIÓN

Puede ser:

- Mediante entrevista personal en la institución, en el horario acordado.
- Mediante entrevista con plataformas digitales, en el horario acordado.
- Mediante otros medios sugeridos por el entrevistado que no afecten el enfoque cualitativo de la investigación.

• **COMPENSACIÓN POR TU PARTICIPACIÓN**

Usted no recibirá compensación económica a cambio de su participación.

• **INFORMACIÓN FUTURA SOBRE EL ESTUDIO Y LA ELECCIÓN DE PARTICIPAR**

A su solicitud se le brindará una copia de los resultados obtenidos de la investigación. Se mantendrá un registro con tu nombre, número de teléfono con la finalidad de contactarte en el caso de que hubiera un estudio futuro que podría interesarte y para el cual seas elegible.

• **OBLIGACIÓN FINANCIERA**

No existe ninguna obligación financiera por ninguna de las dos (02) partes.

• **PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Se guardará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

• **EN NUEVOS RESULTADOS**

De existir nuevos resultados si usted lo requiere se le comunicarán por el medio anteriormente previsto.

• **CONTACTO CON LOS INVESTIGADORES**

Se brindará los datos y números de contacto del investigador para las consultas que se pudieran presentar o adicionar información en sus entrevistas. Puede comunicarse con Edwin O. Valenzuela Quevedo, al teléfono: 997591701 y/o correo electrónico eovalque20@gmail.com.

• **DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN**

Al participar en este estudio, no estas renunciando a ninguno de los derechos. Si tienes preguntas sobre tus derechos como participante en la investigación, puedes contactarte con el Comité Institucional de Ética en Investigación de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí puedes contactar con el Dr. Juan Antonio Flores Tumba, Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista al correo ciei@upsjb.edu.pe, o acudir a la oficina del Vicerrectorado Académico y de Investigación, Campus UPSJB, Av. Juan Antonio Lavalle S/N (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

He leído (o alguien me ha leído) la información provista arriba. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis preguntas han sido contestadas satisfactoriamente. He recibido una copia de este consentimiento, además de una copia de los Derechos de los Participantes en la Investigación.

AL FIRMAR ESTE FORMATO, ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR EN FORMA VOLUNTARIA EN LA INVESTIGACION QUE AQUI SE DESCRIBE.



\_\_\_\_\_  
**Participante**  
Ing. Huber César Sirlopú Quesquén  
DNI- 40101100

Fecha: 26/03/2025

## ANEXO 6

### GUIA DE ENTREVISTA

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025"

**NOMBRES Y APELLIDOS :** .....

**CARGO :** .....

**GRADO ACADÉMICO :** .....

Nº	OBJETIVO GENERAL
1	A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
2	A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?
3	Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?
4	A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
5	Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?
6	Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?
7	Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos

	dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>	
8	A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?
9	Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?
10	Según su <del>experto</del> <b>expertis</b> , ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>	
11	A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?
12	Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?
13	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?
15	En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?

Muchas gracias por su colaboración

## GUÍA DE ENTREVISTA-1

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025” **NOMBRES Y APELLIDOS** : RONALD JOSE PEÑA CARRASCO

**CARGO** : JEFE UNITIC DIRSAPOL

**GRADO ACADÉMICO** : INGENIERO DE SISTEMAS

Nº	OBJETIVO GENERAL
1	<p>A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?</p> <p>Permite optimizar los procedimientos tradicionales permitiendo estandarizar un conjunto de actividades, tareas, etc, optimizando tiempo y recurso humano.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
2	<p>A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?</p> <p>Actualmente la DIRSAPOL, cuenta con un sistema de gestión de salud y de gestión administrativa (SIGE), mediante la cual se han incluido procedimientos administrativos establecidos en los diferentes documentos de la institución, lográndose poder tener una eficiente administración de la documentación que se genera en las diferentes oficinas.</p>
3	<p>Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?</p> <p>Al estandarizar estos procedimientos administrativos, coadyuva a una mejor gestión, administración, monitoreo y manejo de indicadores de la producción individual de cada colaborador.</p>

<b>4</b>	<p>A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p> <p>La estandarización dentro de la DIRSAPOL, se basa en documentos alineados a directivas vigentes por la institución, los factores claves están basados en la planeación y capacitación oportuna del personal que alimentara con información estos sistemas informáticos.</p>
----------	---

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
<b>5</b>	<p>Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?</p> <p>El resultado ha sido significativo, permitiendo simplificar el uso del papel, en el marco de la transformación digital, ha simplificado el tiempo de demora en algunos procesos, específicamente en la gestión de citas y de cola, donde se ha podido simplificar tiempos.</p>
<b>6</b>	<p>Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?</p> <p>Actualmente en el Sistema de Gestión de Salud de la PNP, se ha podido integrar diferentes procesos administrativos enfocados a prestaciones de salud, que ha permitido digitalizar las historias clínicas para facilitar información en línea de los pacientes de los hospitales en los tres niveles, con la finalidad de remitirlas a las IAFAS para el pago de las mismas.</p>
<b>7</b>	<p>Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p> <p>La barrera principal es el cambio de lo manual a lo digital por parte del personal asistencial y administrativo, para lo cual se han brindado capacitaciones específicas, por otro lado, es el tema logístico, falta de computadoras e internet para que puedan acceder al sistema y alimentarlo con información.</p>

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>	
<b>8</b>	<p>A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p> <p>Actualmente se viene trabajando en poder culminar con la programación para poder integrar toda la información de las UPS de las prestaciones de salud realizadas, en el sistema de gestión de salud de la PNP, con la finalidad de poder remitir la totalidad de las mismas, culminada esta integración, el objetivo principal es remitir en línea evitando de esa manera hacerlo manualmente, lo cual conlleva a cometer errores y perjuicio económico.</p>
<b>9</b>	<p>Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?</p> <p>El impacto es percibido por todos los pacientes, en razón a que la gestión de citas, colas, referencias, contra referencias, acceso al centro quirúrgico, emergencias, entre otras, sería en línea, optimizando el tiempo y economizando papel.</p>
<b>10</b>	<p>Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?</p> <p>Las tecnologías más usadas para este tipo de soluciones son los ERP, que son la planificación de recursos empresariales (Enterprise Resources Planning) y el CRM que refiere a la gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management), que permiten estandarizar procedimientos y procesos administrativos.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>	
<b>11</b>	<p>A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?</p> <p>Los obstáculos identificados son el presupuesto para la contratación del personal mínimo de profesionales en el campo del desarrollo del software, por otro lado, el recurso logístico como computadoras apropiadas para el desarrollo de software.</p>

12	<p>Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?</p> <p>Para poder llevar a cabo esto, se trabaja en base a la mejora continua, mantener una actualización constante de proceso dentro del sistema, y programar las capacitaciones para todo el personal que es usuario del sistema involucrado en estas mejoras.</p>
13	<p>Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?</p> <p>Se han enviado prestaciones del mes de enero, del nivel 3 cuyo nivel de respuesta por parte de la entidad aseguradora fue casi inmediata, eso es una pequeña muestra de lo que se podría lograr con la interoperabilidad.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	<p>A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?</p> <p>Los métodos más usados para capacitar son el virtual, puesto que el sistema de gestión de salud de la policía, tiene 81 IPRES a nivel nacional, razón por la cual se ha optado por hacerlo de manera virtual en grupo específicos.</p>
15	<p>En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?</p> <p>En realidad, tantas áreas administrativas como asistenciales son nuestro público objetivo, porque son los usuarios principales de los sistemas, destacando el personal que labora en las UPS de las diferentes IPRESS a nivel nacional.</p>

**Muchas gracias por su colaboración**

FIRMA :



Firmado digitalmente por:  
 PEÑA CARRASCO Ronald Jose  
 FAU 20165465009 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 06/04/2025 09:14:31-0500

DNI 41645

## GUÍA DE ENTREVISTA-2

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025”

**NOMBRES Y APELLIDOS :** ROCIO KATHERINE CUBA SANTOS

**CARGO :** JEFE DEL CENTRO DE DATOS

**GRADO ACADÉMICO :** INGENIERA DE SISTEMAS

Nº	OBJETIVO GENERAL
1	<p>A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?</p> <p>La sistematización de los procesos administrativos tiene un impacto significativo en la eficiencia, transparencia y efectividad de la gestión de la salud de la familia policial. Con ello se mejora el control y seguimiento del historial clínico, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
2	<p>A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?</p> <p>Lo percibo de manera positiva ya que nos ofrece una variedad de ventajas como la reducción de errores, mejora y facilita la transmisión de los procesos hacia nuevo personal, nos da mejor visibilidad y control de los procesos de la institución, lo cual se traduce en calidad de servicio y satisfacción del personal que labora como de nuestros titulares y derechohabientes.</p>
3	<p>Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?</p> <p>Como lo había mencionado, el impacto es significativo en la calidad del servicio que se brinda a nuestra familia policial ya que aumenta la eficiencia, la seguridad, coherencia y satisfacción del paciente.</p>
4	<p>A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p> <p>El proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en la entidad implica la creación de normas y procedimientos uniformes, los cuales guían al personal en la ejecución de tareas y procesos para todas las áreas de la institución. Como factores claves considero que se debe realizar un análisis detallado de los procesos que actualmente se vienen realizando, identificar que ocasionan ciertos</p>

	<p>problemas en las labores de las mismas, los procedimientos que se desarrollen deben ser de fácil entendimiento y alineados a la normativa correspondiente, evitando complicar al personal en su ejecución; posterior a ello debe realizarse un entrenamiento de carácter teórico – práctico de manera continuo, armando un plan para una implementación gradual con monitoreo y retroalimentación por parte de sus usuarios. Todo esto va de la mano con el apoyo y compromiso de los altos mandos y la tecnología adecuada, lo cual asegura el éxito del proceso.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
<b>5</b>	<p>Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?</p> <p>Considero que la digitalización de los procedimientos administrativos ha transformado la experiencia de nuestros pacientes debido a que se puede reducir los tiempos de espera, brinda más accesibilidad a los servicios de salud y facilita los tramites de los mismos, al reducir los errores humanos que puede cometer nuestro personal, nos permite gestionar mejor los recursos como personal, medicamentos, equipos, entre otros.</p> <p>Si bien en la institución hemos avanzado mucho en la digitalización, aun tenemos camino por recorrer, lo cual a futuro impactará directamente en la calidad de servicio en la experiencia del paciente.</p>
<b>6</b>	<p>Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?</p> <p>Al respecto nos encontramos en buen camino en la integración de la digitalización de los procesos administrativos al estar desde el año 2022 en desarrollo e implementación de manera modular del Sistema de Gestión de Salud Policial en la DIRSAPOL. Con ello buscamos unificar los micro sistemas que venían funcionando en nuestras diferentes instalaciones de salud correspondiente a los niveles 1, 2 y 3. Los desafíos que se vienen enfrentando son de recursos humanos y tecnológicos, hemos tenido situaciones de personal con resistencia al cambio pero considero que debemos adaptarnos al mundo digital en el que vivimos realizando un cambio cultural en los usuarios.</p>
<b>7</b>	<p>Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p> <p>Si hemos encontrado muchas barreras en el camino, como le comenté anteriormente nuestro personal en el paso del tiempo ha debido de realizar un cambio cultural desde</p>

	<p>los altos mandos hasta el personal usuario, a fin de que se nos brinde el apoyo respectivo a la idea de modernización y sistematización para una mejor gestión de la salud en nuestra institución. La transición se ha venido dando por medio de diversas capacitaciones al personal y marchas blancas de los módulos que se vienen implementando. Asimismo, hemos logrado tener mejoras tecnológicas para minimizar los riesgos como ciberataques, cumpliendo con las normativas y regulaciones que implica manejar datos sensibles de una historia clínica.</p>
<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b></p>	
8	<p>A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p> <p>En estos momentos de la entrevista la interoperabilidad de encuentra en un proceso de desarrollo y mejora continua, ya que aún tenemos ciertos desafíos tecnológicos y organizacionales, así como poco recurso humano para aminorar las brechas de tiempo existentes. Sin embargo, considero que lo que se tiene avanzado va por buen camino porque se está desarrollando con la seguridad correspondiente y realizándose trabajos en conjunto con las áreas implicadas para lograr una exitosa interoperabilidad.</p>
9	<p>Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?</p> <p>La interoperabilidad de los sistemas administrativos va tener un impacto significativo en los procesos internos, en la relación con nuestra IAFAS y en la calidad del servicio brindado a los pacientes, ya que la comunicación durante el servicio será mas fluida con los diversos proveedores y los pacientes pueden realizar la consulta de sus resultados en línea.</p>
10	<p>Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?</p> <p>La interoperabilidad se guía de otros sistemas de gestión hospitalaria, el modelo de registros electrónicos de salud, lenguajes de programación, servicios web con RENIEC, nuestra dirección de recursos humanos y la IAFA, alineándose a las leyes de protección de datos.</p>
<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b></p>	
11	<p>A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los</p>

	<p>procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?</p> <p>Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio que muestra parte del personal administrativo como de salud, probablemente por la falta de familiaridad con los procesos digitales; lo cual se ha venido solucionando con capacitaciones continuas y disposiciones de los altos mandos. Otro obstáculo ha sido de carácter tecnológico tanto en parqueo informático, servicios de internet o el equipamiento especializado que sirve de soporte estructural de todo lo desarrollado. Por último y no menos importante es el recurso humano, que en el último año fue fortificado con personal nuevo, a fin de poder acelerar los nuevos módulos para lograr la sistematización.</p>
12	<p>Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?</p> <p>La retroalimentación es fundamental y antes de realizar una implementación se presenta los módulos al área involucrado, a fin que den el visto bueno y pase a fase de despliegue, asimismo se tiene aperturado un formulario de requerimientos de sistematización o mejoras en los módulos que vienen funcionando para que los usuarios puedan expresar sus mejoras a fin de brindar un mejor servicio.</p>
13	<p>Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?</p> <p>Los impactos más significativos han sido en la reducción de tiempos de espera, minimización de errores administrativos por parte del personal de salud, mayor precisión y fiabilidad en los registros de las historias clínicas, mejorando así la trazabilidad de las acciones realizadas y el acceso en tiempo real de la información recabada.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	<p>A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?</p> <p>Nosotros hemos empleado presenciales y virtuales debido a que nuestro público a capacitar es a nivel nacional, en ambos casos han sido de carácter productivo ya que se tiene regular intervención del personal de salud al aclarar sus dudas para un correcto uso de los módulos que comprende el sistema de gestión de salud de la institución.</p>

<b>15</b>	<p>En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?</p> <p>Considero que es fundamental el manejo de los módulos para la atención del paciente, el uso del sistema para la programación de citas para los pacientes, actualización de historias clínicas. Su relevancia radica en la eficiencia de los procesos dentro de la institución, gestión de tiempos y mejor experiencia para el paciente</p>
-----------	--

Muchas gracias por su colaboración

FIRMA :

DNI :46547941

### GUÍA DE ENTREVISTA-3

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025”

**NOMBRES Y APELLIDOS :** Hubert Cesar Sirlopú Quesquén

**CARGO** : Responsable Operativo del Sistema de Gestión Policial (**SIGESAPOL**)

**GRADO ACADÉMICO** : Ing Computación e Informática

<b>Nº</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<b>1</b>	<p>A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?</p> <p>Influye en automatizar tareas repetitivas y cotidianas, reduciendo en gran manera el tiempo de respuestas. Disminuyendo la posibilidad de cometer errores humanos, donde la obtención de datos debidamente procesados es vital en las decisiones del alto mando. Permite, además, un monitoreo en tiempo real de los diferentes procedimientos administrativos, mejorando la calidad de la atención de los efectivos policiales.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
<b>2</b>	<p>A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?</p> <p>Realmente creo que no, puede que, por allí, haya mejorado un poco; pero de allí que sea muy eficiente como para decir que lo es, es muy diferente.</p>
<b>3</b>	<p>Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?</p> <p>Como ya había comentado anteriormente, la reducción de errores, y tener claro los procesos de todas las áreas involucradas, hacen que tenga un gran impacto en la eficiencia y rapidez en la atención que viene acompañado también en el trato del personal encargado.</p> <p>Muchas veces, se comete el error de saltarse procesos que son necesarios y que, por falta de profesionales, no se invierte y por tal motivo, no son tomados en cuenta en la mejora continua de dichos procedimientos.</p>

4	<p>A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p> <p>Primeramente, debería de haber un área involucrada en dicha estandarización de los procedimientos administrativos, que no solo sea el nombre, que muchas veces me ha pasado en DIRSAPOL, que al ser personal PNP muy cambiante, se pierde el rumbo y el objetivo a donde se plantea seguir.</p> <p>Los factores a considerar clave, es tener claro, el objetivo de lo que se desea conseguir, y que se tome todo el tiempo que sea necesario para conseguirlo. Y allí es muy importante conocer el “negocio” de la organización, y que, a partir de ellos, considerar personas idóneas, para empezar, hacer un análisis y levantamiento de información; teniendo presente el diagnóstico. Una vez que todo este claro, visualizar el embotellamiento causal, para poder liberar o mejorar y hacer más eficiente dichos procedimientos, estableciendo formatos, reglas, y herramientas.</p> <p>Es bueno también conocer normativas, o documentación que sustente el avance para hacer una retroalimentación y capacitación del personal involucrado.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
5	<p>Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?</p> <p>Toda automatización siempre va de la mano con la tecnología y brecha digital (servidores, red, internet, pc, etc); para que todo esté integrado y el tiempo de atención sea lo más eficiente posible, y la accesibilidad a la información a través de móvil, sea provechosa para el paciente que lo solicite, y esto se hace con una institución comprometida al cambio y al reto que implica al personal para adaptarse a la nueva manera de trabajar; y esto a la larga trae efecto positivo, no solo para el paciente, sino para la institución en general, que ve con agrado, el desarrollo tecnológico en la institución, y como la atención es mucho más rápida, y eficiente.</p>
6	<p>Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?</p> <p>El reto de integrar la digitalización dentro de la institución no ha sido nada fácil, porque para que dicha labor se realice, se debe de contar con procesos claros (actualmente no se tiene), la documentación no existe, y se ha tenido que construir ciertos procesos en el camino, además de no contar con la infraestructura adecuada (servidores, recién en diciembre 2024, se ha mejorado). Y si hablamos del SIGESAPOL, no se ha</p>

	<p>mantenido el personal humano (mal pagados), ni la infraestructura idónea (lugar y pcs) para poder avanzar como se hubiera querido, sin embargo, a pesar de todas las dificultades, se ha podido avanzar en gran manera en el desarrollo a medida y con software libre, un sistema que pueda suplir la necesidad. Integrando RENIEC (FIRMA DIGITAL), SALUDPOL, SUSALUD (siteds) , DIRREHUM y próximamente a interoperar con SALUDPOL en el envío de las tramas.</p>
7	<p>Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p> <p>Muchas barreras, desde el compromiso mismo de la institución, y entiendo que no es solo para el área de tecnología; pero creo, que se debería invertir más (pero siempre se nos ha limitado con el presupuesto para el área, por parte de la ejecutora 020, que hasta la fecha no entiende la importancia de UNITIC), para el beneficio de la sanidad policial, el tema monetario, el tema político con SALUDPOL, el poder entender en el alto mando las prioridades, que no solo es abastecer en medicamentos y biomédicos, sino que tiene que invertir en seguridad digital, en tener interconectado todas las IPRESS con un buen ancho de banda, de tener pcs adecuadas para el registro de la información , toda esta inversión hará que se pueda cobrar más a nuestra IAFA, sin embargo estamos limitados, y de ello se ha aprovechado SALUDPOL en estos años.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>	
8	<p>A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p> <p>El interoperar con otras instituciones, es mas por tema de infraestructura que por sistema mismo, con respecto al SIGESAPOL hemos mejorado; pero aun no es suficiente, se tiene integrado con RENIEC, a veces se nos cae la firma digital, tenemos integración con SUSALUD, y es un reto enorme que actualmente se tiene; pero se esta mejorando para evitar la lentitud del servicio, que no es por parte de nosotros, sino de ellos, creo que con DIRREHUM, se tiene una mejor comunicación, por ser una red interna de la PNP y SALUDPOL estamos en ello, trabajando para interoperar, el reto es grande porque aún nos falta terminar ciertos módulos en el sistema.</p>
9	<p>Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?</p> <p>La interoperabilidad, siempre será para bien, el poder acceder en tiempo real, la información de otras entidades, es beneficiosa entre las instituciones que lo hacen,</p>

	ayuda a tomar decisiones en el momento exacto que suceden las cosas, y brindar esa información es útil para el que lo desee.
10	<p>Según su expertis ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?</p> <p>Depende muchas veces de la tecnología que se usen, y si son de uso libre mejor. Claro está dentro del cumplimiento de estándares internacionales, protección de datos, ciberseguridad, normativas, API REST O SOAP para la comunicación con otras entidades. RENIEC para el tema de firma digital, y lo más importantes formar alianzas con otras entidades del estado.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>	
11	<p>A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?</p> <p>Los principales obstáculos, será el factor monetario, al ser una entidad del estado se limita el presupuesto, la institución; que sepa la importancia que debe tener todo procedimientos administrativos y el uso que este tiene. Tener claro los procesos dentro de la institución, no se puede hacer nada, si esto no esta claro, en las distintas áreas. La capacidad humana para construir y seguir la mejora continua hasta su finalización del mismo. Y la adaptación del personal a nuevos retos.</p> <p>Podría mejorar, si hay una voluntad política, y se piense que es una inversión a largo plazo, y que los procesos institucionales estén claros.</p>
12	<p>Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?</p> <p>Esto es muy importante, pero, ante todo, definir los procesos desde el principio, con pequeños ajustes por parte del área usuaria, y que vayan de la mano, acompañando y monitoreando en todo momento este proceso.</p> <p>El área usuaria es el ente el cual, conoce todo el proceso que ha venido trabajando por años, y en parte hacerse cómplice del nuevo cambio, genera un reto para ellos.</p>
13	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?

	La comunicación, y hacer el seguimiento al área usuaria, hace que todo vaya y funcione como debe de ser, porque en dichas coordinaciones, se pueden mejorar dichos procesos y hacer más eficiente su trabajo y la satisfacción será mayor.
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	<p>A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?</p> <p>Hibrido, Para sistemas debería ser virtual; pero creo que en el ritmo que actualmente vivimos, es necesario hacerlo de esa forma. Al comienzo será presencial, para tomar las pautas necesarias de la capacitación y algunos conceptos; pero luego tranquilamente debería ser virtual, porque genera mayor disponibilidad de su tiempo para poder realizar otras tareas, que tomaría, si fuese presencial, claro está con el compromiso debido.</p>
15	<p>En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?</p> <p>Principalmente, en el área donde se encuentre directamente con el usuario final, para evitar lo menos posible contacto con ellos, y que todo lo puedan hacer a través de un pc, o teléfono móvil. A menos que requieran su presencia.</p>

Muchas gracias por su colaboración

FIRMA

:



DNI

: 40101199

## GUÍA DE ENTREVISTA-4

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025”

**NOMBRES Y APELLIDOS** : Edy Yolanda ALBINO RIVERA

**CARGO** : Jefa de la Unidad de Trámite Documentario- DIRSAPOL

**GRADO ACADÉMICO** : Coronel SPNP

Nº	OBJETIVO GENERAL
1	<p>A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?</p> <p>INFLUYE DE MANERA POSITIVA EN LOS PROCEDIMIENTOS YA QUE BUSCA UN ORDEN Y NOS PERMITE ORGANIZAR LA INFORMACION RECIBIDA PARA SU POSTERIOR ANALISIS</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
2	<p>A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?</p> <p>SE PERCIBE COMO BUENA LA IMPLEMENTACION DE TAL MANERA QUE LOS PROCESOS PARA RESOLVER LAS TAREAS ASIGNADAS SEAN UNIFORMES Y NOS PERMITA LA FLUIDEZ EN LOS RESULTADOS</p>
3	<p>¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?</p> <p>SIMPLIFICACION EN TIEMPO, REDUCCIÓN DE ERRORES, LOGRANDO LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>
4	<p>¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p>

	<p>REGULAR PORQUE EXISTEN BARRERAS DE CARÁCTER ECONOMICO Y DE RR. HH</p> <p>LOS FACTORES</p> <p>CAPACITACION DE PERSONAL</p> <p>EQUIPAMIENTO</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
5	<p>Para Ud. ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?</p> <p>TIEMPO DE ESPERA MAS PROLONGADO PORQUE NO HAY UN FILTRO QUE NOS PERMITA SEPARAR A LOS PACIENTES CRONICOS FRENTE A PACIENTES NUEVOS, TODOS ENTRAN EN EL MISMO BOLO.</p>
6	<p>Tomando en cuenta la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?</p> <p>REGULAR, PORQUE PRESENTA PROBLEMAS DE SISTEMA EN CIERTAS OCASIONES. LOS DESAFICIOS QUE SE HAN PRESENTADO ES LA FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL CON EL USO DE LOS SISTEMAS Y LOS PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD.</p>
7	<p>¿Qué barreras tecnológicas, culturales u organizacionales, se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p> <p>EN LO TECNOLOGICO, LA FALTA DE COMPUTADORAS Y CONECTIVIDAD; EN LO CULTURAL, LA FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL PNP Y EN LO ORGANIZACIONAL, LA FALTA DE RECURSOS FINANCIEROS Y RECURSOS HUMANOS.</p>

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>	
<b>8</b>	<p>¿Cómo describiría Ud. la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p> <p>REGULAR PORQUE SE ENCUENTRA EN PROCESO DE IMPLEMENTACION A NIVEL NACIONAL</p>
<b>9</b>	<p>Tomando en cuenta su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?</p> <p>REGULAR CON RELACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y MALA CON RELACIÓN A LA INTEROPERABILIDAD CON SALUDPOL.</p>
<b>10</b>	<p>¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?</p> <p>MESA DE PARTES DIGITAL, SIGE MININTER, CORREO INSTITUCIONAL PNP, SIGESAPOL. POR OTRO LADO, SE ASEGURA QUE SON COMPATIBLES PORQUE SON POLITICAS DEL ESTADO EN LA BUSQUEDA DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES PROPIAS.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>	
<b>11</b>	<p>Para Ud. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?</p> <p>PRESUPUESTO</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>RECURSOS TECNOLOGICOS</p> <p>ASIGNACION DE LOS MISMOS Y COMPROMISO DEL RECURSO HUMANO COMO PARTE FUNDAMENTAL DE LA ADMINISTRACION</p>
<b>12</b>	<p>Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?</p> <p>REGULAR PUES SE REQUIERE UNA MAYOR CAPACITACIÓN.</p>

13	<p>Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?</p> <p>IMPLEMENTACION DEL SIGESAPOL -SALUD</p> <p>IMPLEMENTACION DE LA MESA DE PARTES DIGITAL-MPD</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	<p>A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?</p> <p>EL HIBRIDO REPRESENTA UN MÉTODO MÁS EFECTIVO PARA LA ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS DE SISTEMATIZACIÓN EN EL PERSONAL.</p>
15	<p>En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?</p> <p>LAS ÁREAS QUE DEBEN TENER UNA MAYOR CAPACITACIÓN SERÍAN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, PUES REQUIEREN SER CAPACITADOS DE MANERA CONSTANTE PARA UN MEJOR USO DEL SISTEMA.</p>

Muchas gracias por su colaboración

FIRMA :

DNI :

## GUÍA DE ENTREVISTA-5

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD, LIMA-2025”

**NOMBRES Y APELLIDOS** : Sory Melina Rojas Grández

**CARGO** : Administrativo Secretaría-DIRSAPOL

**GRADO ACADÉMICO** : Superior Universitario

Nº	OBJETIVO GENERAL
1	<p>A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?</p> <p>Permite que los procesos administrativos sean más rápidos y precisos, reduciendo los tiempos de respuesta en la gestión de recursos, atención médica y otros servicios clave.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ESTANDARIZACIÓN</b>	
2	<p>A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?</p> <p>Se percibe con un impacto positivo en la manera en que se realizan las tareas diarias. Si creo que ha mejorado la eficiencia, porque la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados favorece la transparencia, ya que los miembros de la institución de sanidad policial siguen el conjunto de reglas y pasos, lo cual conlleva a tener un mejor control y supervisión.</p>
3	<p>Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?</p> <p>Bueno impacta, en la consistencia de atención al usuario porque garantiza que todos los usuarios reciban el mismo nivel de atención y servicio; en la reducción de tiempo de espera, pues al tener los procedimientos administrativos sistematizados, tales como inscripción de pacientes, asignación de citas, validación y/o solicitud de información, conlleva a que se gestionen de manera más ágil y eficiente.</p>

4	<p>A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p> <p>Es un proceso que busca establecer que todos los procedimientos administrativos se realicen de manera mas consistente, eficiente y conforme a las normativas establecidas.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DIGITALIZACIÓN</b>	
5	<p>Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?</p> <p>En términos de tiempo de espera, pues el sistema programa un registro de atención más ágil y eficiente en el sistema; sin embargo, la fecha programación para atención sea el caso, para atención por consulta médica, presenta deficiencias por falta de personal.</p>
6	<p>Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?</p> <p>Fue un proceso complejo el integrar la digitalización de procesos, puesto que, el personal de salud policial, no tiene mucho conocimiento para utilizar herramientas digitales, lo cual conlleva a realizar capacitaciones a nivel nacional; por otro lado, se requería ingenieros de sistemas que revisen constantemente el sistema no colapse ni presente falencias, lo cual, a la fecha aún se presentan errores sistemáticos.</p>
7	<p>Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p> <p>En lo tecnológico, pues que se requiere mejores computadoras, capacitación para uso de los programas y herramientas de software; en lo cultural, pues la falta de conocimiento del uso de herramientas digitales y la resistencia al cambio; y en lo organizacional, falta de recursos financieros.</p> <p>Para realizar una transición exitosa, se lleva a cabo capacitaciones por parte del personal informático a los diferentes establecimientos de salud, para tener un mejor manejo de herramientas digitales y apoyo con los problemas que presentan el sistema.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: INTEROPERABILIDAD</b>	

8	<p>A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p> <p>Considero que actualmente presenta problemas de sistemas informáticos, los cuales con el personal informático viene realizando gestiones de mejora, para tener mejor eficiencia en su integración.</p>
9	<p>Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?</p> <p>Impacta en el acceso a información más completa y actualizada, en la reducción de errores médicos, en la mejora de experiencia del paciente y en la accesibilidad y equidad de los datos médicos.</p>
10	<p>Según su experiencia ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?</p> <p>Pues actualmente en los establecimientos de sanidad policial, se viene utilizando el sistema denominado SIGESAPOL, el cual se encuentra al margen de las políticas y normativas del gobierno digital; asimismo, el uso de las plataformas de gestión de datos de la nube como Google Cloud, permite el almacenamiento y la gestión de bases de datos compartidos, lo cual facilita el registro, búsqueda y archivo de cual tipo de documento.</p>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4: MEJORA CONTINUA</b>	
11	<p>A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?</p> <p>El principal obstáculo que enfrenta la entidad pública actualmente, es la de recursos financieros y recursos humanos; lo cual se puede superar con el apoyo de asignación de mayores recursos que cubran la cantidad de brechas establecidas para cumplir con los propósitos descritos.</p>
12	<p>Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?</p> <p>Bueno, respecto a la retroalimentación, se lleva a cabo difusiones de luso obligatorio en su totalidad de los sistemas digitales, lo cual conlleva al uso de cero papeles; asimismo, el personal informático brinda apoyo al personal de los establecimientos de salud, para resolver sus dudas con respecto al uso o problemas del sistema.</p>

	El papel que juega el empleado, sería el de verificar y registrar, cuáles son las áreas que presentan mayores problemas para comprender el uso de los sistemas digitales, y ello, indica realizar capacitaciones constantes.
13	Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?  Pues el impacto más significativo es la reducción de tiempo de búsqueda y espera de algún tipo de archivo, ya que al tener casi todo digitalizado, el acceso a la información es más rápido; con respecto a la satisfacción del usuario, se obtiene por respuesta una mejora, puesto que, el paciente o administrativo puede recepciona información de respuesta de manera inmediata.
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 5: CAPACITACIÓN</b>	
14	A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos administrativos, y por qué?  Creo que el método más efectivo para personal que no comprende mucho del uso del sistema digital, sería el presencial; ya que, ellos requieren de una demostración directa, en la cual pueda observar y realizar consultas inmediatas, ello hasta que puedan aprender a ingresar solos a un sistema vía zoom, en la cual ya solo se requiera capacitación virtual, lo cual ayuda a un ahorro de tiempo y una solución más efectiva.
15	En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?  Las principales áreas que deben ser más enfocados, creo que sería los establecimientos de salud, puesto que, el personal profesional de salud, que en su mayoría no está muy vinculado al sistema digital, requiere de capacitaciones para el uso de la misma; lo cual, al tener mejores resultados de enseñanza, conlleva a tener una mejor eficiencia, en el uso de la sistematización de procedimientos administrativos.

Muchas gracias por su colaboración

FIRMA :

DNI

## ANEXO 7

### MATRIZ DE DATOS

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima- 2025.

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	EXPERTOS SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
1. A su criterio ¿Cómo influye la sistematización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial?	Permite optimizar los procedimientos tradicionales permitiendo estandarizar un conjunto de actividades, tareas, etc, optimizando tiempo y recurso humano.	La sistematización de los procesos administrativos tiene un impacto significativo en la eficiencia, transparencia y efectividad de la gestión de la salud de la familia policial. Con ello se mejora el control y seguimiento del historial clínico, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones.	Influye en automatizar tareas repetitivas y cotidianas, reduciendo en gran manera el tiempo de respuestas. Disminuyendo la posibilidad de cometer errores humanos, donde la obtención de datos procesados es vital en las decisiones del alto mando. Permite, además, un monitoreo en tiempo real de los diferentes procedimientos administrativos, mejorando la calidad de la atención de los efectivos policiales.	Influye de manera positiva en los procedimientos ya que busca un orden y nos permite organizar la información recibida para su posterior análisis	Permite que los procesos administrativos sean más rápidos y precisos, reduciendo los tiempos de respuesta en la gestión de recursos, atención médica y otros servicios clave	Reducción de tiempos y mayor rapidez. Disminución de errores y mayor precisión. Estandarización y organización	Todos los entrevistados destacan que la sistematización agiliza procesos (Entrevistado 1: optimización de tiempo; Entrevistado 3: reducción de tiempos de respuesta; Entrevistado 5: procesos más rápidos). Esto se refleja en la gestión de recursos, atención médica y procedimientos administrativos.  La sistematización reduce errores humanos y mejora la calidad de los datos (Entrevistado 2: reducción de errores en historiales clínicos; Entrevistado 3:

							<p>menos errores humanos; Entrevistado 5: mayor precisión), lo que es crucial para la gestión clínica y administrativa.</p> <p>La estandarización de tareas y la organización de información son fundamentales para optimizar procedimientos (Entrevistado 1: estandarización de actividades; Entrevistado 4: orden y organización; Entrevistado 2: control de historiales), facilitando el análisis y la eficiencia operativa.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar cómo influye la estandarización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025**

OBJETIVO ESPECÍFICO 1			EXPERTOS			CODIFICACIÓN	RESULTADOS
N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
2. A su juicio ¿Cómo percibe usted la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados dentro de su institución? ¿Cree que ha mejorado la eficiencia en los procesos?	Actualmente la DIRSAPOL, cuenta con un sistema de gestión de salud y de gestión administrativa (SIGE), mediante la cual se han incluido procedimientos administrativos establecidos en los diferentes documentos de la institución, lográndose poder tener una eficiente administración de la documentación que se genera en las diferentes oficinas.	Lo percibo de manera positiva ya que nos ofrece una variedad de ventajas como la reducción de errores, mejora y facilita la transmisión de los procesos hacia nuevo personal, nos da mejor visibilidad y control de los procesos de la institución, lo cual se traduce en calidad de servicio y satisfacción del personal que labora como de nuestros titulares y derechohabientes.	Realmente creo que totalmente no, puede que, por allí, haya mejorado un poco; pero de allí que sea muy eficiente como para decir que lo es, es muy diferente.	Se percibe como buena la implementación de tal manera que los procesos para resolver las tareas asignadas sean uniformes y nos permita la fluidez en los resultados	Se percibe con un impacto positivo en la manera en que se realizan las tareas diarias. Si creo que ha mejorado la eficiencia, porque la implementación de los procedimientos administrativos estandarizados favorece la transparencia, ya que los miembros de la institución de sanidad policial siguen el conjunto de reglas y pasos, lo cual conlleva a tener un mejor control y supervisión.	Percepción positiva de la estandarización Impacto en la eficiencia Facilitación de procesos y capacitación	La mayoría de los entrevistados perciben la implementación de procedimientos administrativos estandarizados de manera positiva, destacando beneficios como la uniformidad en los procesos, la reducción de errores, la transparencia y la mejora en la calidad del servicio.  Hay opiniones divididas sobre si la estandarización ha mejorado significativamente la eficiencia. Algunos consideran que sí ha favorecido la fluidez, el control y la supervisión, mientras que otros creen que la mejora es parcial o insuficiente.

							Los procedimientos estandarizados se valoran por facilitar la transmisión de conocimientos al nuevo personal, mejorar la visibilidad de los procesos y permitir un mejor control administrativo, lo que se traduce en una gestión documental más eficiente.
--	--	--	--	--	--	--	---

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
3. Desde su experiencia ¿Cómo considera que la estandarización de los procedimientos administrativos impacta en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la salud pública?	Al estandarizar estos procedimientos administrativos, coadyuva a una mejor gestión, administración, monitoreo y manejo de indicadores de la producción individual de cada colaborador.	Como lo había mencionado, el impacto es significativo en la calidad del servicio que se brinda a nuestra familia policial ya que aumenta la eficiencia, seguridad, coherencia y satisfacción del paciente. Muchas veces, se comete el error de	Como ya había comentado anteriormente, la reducción de errores, y tener claro los procesos de todas las áreas involucradas, hacen que tenga un gran impacto en la eficiencia y rapidez en la atención que viene acompañado también en el trato del personal encargado.	Simplificación en tiempo, reducción de errores y logrando satisfacción del usuario	Bueno impacta, en la consistencia de atención al usuario porque garantiza que todos los usuarios reciban el mismo nivel de atención y servicio; en la reducción de tiempo de espera, pues al tener los procedimientos	Impacto positivo en la calidad del servicio Reducción de tiempos y agilidad Enfoque en la satisfacción del usuario	Todos los entrevistados coinciden en que la estandarización mejora la calidad del servicio, ya sea a través de una atención más eficiente, consistente o segura.  Hay consenso en que los procedimientos estandarizados simplifican procesos administrativos, disminuyen los

		<p>saltarse procesos que son necesarios y que, por falta de profesionales, no se invierte y por tal motivo, no son tomados en cuenta en la mejora continua de dichos procedimientos.</p>			<p>administrativos sistematizados, tales como inscripción de pacientes, asignación de citas, validación y/o solicitud de información, conlleva a que se gestionen de manera más ágil y eficiente.</p>		<p>tiempos de espera y facilitan la gestión de tareas como citas e inscripciones.</p> <p>Los entrevistados valoran que la estandarización no solo beneficia la gestión interna, sino que también incrementa la satisfacción de los pacientes y usuarios al recibir un servicio más coherente y rápido.</p>
--	--	--	--	--	---	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
<p>4. A su juicio ¿Cómo describiría el proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en su entidad, y qué factores considera clave para lograr una estandarización efectiva en estos procesos?</p>	<p>La estandarización dentro de la DIRSAPOL, se basa en documentos alineados a directivas vigentes por la institución, los factores claves están basados en la planeación y capacitación oportuna del</p>	<p>El proceso de estandarización de los procedimientos administrativos en la entidad implica la creación de normas y procedimientos uniformes, los cuales guían al personal en la ejecución de tareas y procesos para todas las áreas de la institución.</p>	<p>Primeramente, debería de haber un área involucrada en dicha estandarización de los procedimientos administrativos, que no solo sea el nombre, que muchas veces me ha pasado en DIRSAPOL, que al ser personal PNP muy cambiante, se pierde el rumbo y el</p>	<p>Regular porque existen barreras de carácter económico y de RR. HH</p> <p>Los factores clave serían la capacitación de personal y fortalecimiento del equipamiento</p>	<p>Es un proceso que busca establecer que todos los procedimientos administrativos se realicen de manera más consistente, eficiente y conforme a las normativas establecidas.</p>	<p>Necesidad de planeación y capacitación</p> <p>Alineación con normativas y claridad en los procesos</p> <p>Apoyo institucional y tecnológico</p>	<p>La estandarización requiere una planificación cuidadosa, análisis de procesos existentes y capacitación continua del personal, tanto teórica como práctica, para garantizar que los procedimientos sean comprendidos y aplicados correctamente.</p>

	<p>personal que alimentara con información estos sistemas informáticos.</p>	<p>Como factores claves considero que se debe realizar un análisis detallado de los procesos que actualmente se vienen realizando, identificar que ocasionan ciertos problemas en las labores de las mismas, los procedimientos que se desarrollen deben ser de fácil entendimiento y alineados a la normativa correspondiente, evitando complicar al personal en su ejecución; posterior a ello debe realizarse un entrenamiento de carácter teórico – practico de manera continuo, armando un plan para una implementación gradual con monitoreo y retroalimentación por parte de sus usuarios. Todo esto va de la mano con el</p>	<p>objetivo a donde se plantea seguir. Los factores a considerar clave, es tener claro, el objetivo de lo que se desea conseguir, y que se tome todo el tiempo que sea necesario para conseguirlo. Y allí es muy importante conocer el “negocio” de la organización, y que a partir de ellos, considerar personas idóneas, para empezar, hacer un análisis y levantamiento de información; teniendo presente el diagnóstico. Una vez que todo este claro, visualizar el embotellamiento causal, para poder liberar o mejorar y hacer más eficiente dichos procedimientos, estableciendo formatos, reglas, y herramientas.</p>				<p>Los procedimientos estandarizados deben estar alineados con las directivas y normativas institucionales, ser de fácil entendimiento y contar con formatos, reglas y herramientas claras para evitar complicaciones en su ejecución. El éxito de la estandarización depende del compromiso de los altos mandos, la asignación de personal idóneo, el uso de tecnología adecuada y la superación de barreras como la falta de recursos económicos y humanos.</p>
--	---	--	---	--	--	--	---

		apoyo y compromiso de los altos mandos y la tecnología adecuada, lo cual asegura el éxito del proceso.	Es bueno también conocer normativas, o documentación que sustente el avance para hacer una retroalimentación y capacitación del personal involucrado				
--	--	--	--	--	--	--	--

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima- 2025**

N° PREGUNTA	EXPERTOS					CODIFICACIÓN	RESULTADOS
	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
5. Desde su perspectiva, ¿Cómo ha afectado la digitalización de los procedimientos administrativos en la experiencia de los pacientes, en términos de tiempos de espera, accesibilidad o calidad del servicio?	El resultado ha sido significativo, permitiendo simplificar el uso del papel, en el marco de la transformación digital, ha simplificado el tiempo de demora en algunos procesos, específicamente en la gestión de citas y de cola, donde se ha	Considero que la digitalización de los procedimientos administrativos ha transformado la experiencia de nuestros pacientes debido a que se puede reducir los tiempos de espera, brinda más accesibilidad a los servicios de salud y facilita los tramites de los mismos, al reducir los errores humanos que puede	Toda automatización siempre va de la mano con la tecnología y brecha digital (servidores, red, internet, pc, etc.); para que todo esté integrado y el tiempo de atención sea lo más eficiente posible, y la accesibilidad a la información a través de móvil, sea provechosa para el paciente	Tiempo de espera más prolongado porque no hay un filtro que nos permita separar a los pacientes crónicos frente a nuevos, todos entran en el mismo bolo.	En términos de tiempo de espera, pues el sistema programa un registro de atención más ágil y eficiente en el sistema; sin embargo, la fecha programación para atención sea el caso, para atención por consulta médica, presenta deficiencias por falta de personal.	Simplificación de procesos y reducción de tiempos Mejora en la experiencia del paciente y gestión de recursos Desafíos tecnológicos y operativos	La digitalización ha permitido reducir el uso de papel y agilizar procesos administrativos, como la gestión de citas y colas, disminuyendo los tiempos de espera en algunos casos y facilitando los trámites para los pacientes. La digitalización ha transformado la experiencia de los pacientes al aumentar

	<p>podido simplificar tiempos.</p>	<p>cometer nuestro personal, nos permite gestionar mejor los recursos como personal, medicamentos, equipos, entre otros.</p> <p>Si bien en la institución hemos avanzado mucho en la digitalización, aún tenemos camino por recorrer, lo cual a futuro impactará directamente en la calidad de servicio en la experiencia del paciente.</p>	<p>que lo solicite, y esto se hace con una institución comprometida al cambio y al reto que implica al personal para adaptarse a la nueva manera de trabajar; y esto a la larga trae efecto positivo, no solo para el paciente, sino para la institución en general, que ve con agrado, el desarrollo tecnológico en la institución, y como la atención es mucho más rápida, y eficiente.</p>				<p>la accesibilidad a los servicios de salud, reducir errores humanos y optimizar la gestión de recursos como personal, medicamentos y equipos, mejorando la calidad del servicio.</p> <p>A pesar de los avances, persisten limitaciones como la brecha digital (falta de infraestructura tecnológica adecuada), la insuficiencia de personal y la ausencia de filtros para clasificar pacientes (crónicos versus nuevos), lo que genera tiempos de espera prolongados y deficiencias en la programación de citas médicas.</p>
--	------------------------------------	---	---	--	--	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
6. Desde la perspectiva de la sistematización, ¿Cómo se ha logrado integrar la digitalización de los procedimientos administrativos con otros sistemas y procesos internos de la entidad pública de salud, y qué desafíos se han enfrentado para garantizar la interoperabilidad?	Actualmente en el Sistema de Gestión de Salud de la PNP, se ha podido integrar diferentes procesos administrativos enfocados a prestaciones de salud, que ha permitido digitalizar las historias clínicas para facilitar información en línea de los pacientes de los hospitales en los tres niveles, con la finalidad de remitirlas a las IAFAS para el pago de las mismas.	Al respecto nos encontramos en buen camino en la integración de la digitalización de los procesos administrativos al estar desde el año 2022 en desarrollo e implementación de manera modular del Sistema de Gestión de Salud Policial en la DIRSAPOL. Con ello buscamos unificar los micro sistemas que venían funcionando en nuestras instalaciones de salud correspondiente a los niveles 1, 2 y 3. Los desafíos que se vienen enfrentando son de recursos humanos y tecnológicos, hemos tenido situaciones de personal con resistencia al cambio, pero	El reto de integrar la digitalización dentro de la institución no ha sido nada fácil, porque para que dicha labor se realice, se debe de contar con procesos claros (actualmente no se tiene), la documentación no existe, y se ha tenido que construir ciertos procesos en el camino, además de no contar con la infraestructura adecuada (servidores, recién en diciembre 2024, se ha mejorado). Y si hablamos del SIGESAPOL, no se ha mantenido el personal humano (mal pagados), ni la infraestructura idónea (lugar y PCs) para poder avanzar como se hubiera querido, sin embargo, a pesar de todas las dificultades, se ha podido avanzar en gran manera en el	Regular, porque presenta problemas de sistema en ciertas ocasiones. los desafíos que se han presentado es la falta de capacitación al personal con el uso de los sistemas y los problemas de conectividad	Fue un proceso complejo el integrar la digitalización de procesos, puesto que, el personal de salud policial, no tiene mucho conocimiento para utilizar herramientas digitales, lo cual conlleva a realizar capacitaciones a nivel nacional; por otro lado, se requería ingenieros de sistemas que revisen constantemente el sistema no colapse ni presente falencias, lo cual, a la fecha aún se presentan errores sistemáticos.	Integración y digitalización de procesos Mejora en la eficiencia operativa Desafíos tecnológicos y humanos	La digitalización ha permitido integrar procesos administrativos, como la gestión de historias clínicas y su interoperabilidad con sistemas externos (RENIEC, SUSALUD, SALUDPOL), facilitando el acceso a información en línea y agilizando trámites para prestaciones de salud en los tres niveles de atención.  A pesar de los desafíos, la digitalización ha avanzado hacia la unificación de micro sistemas y la reducción de procesos manuales, mejorando la gestión administrativa y apoyando el desarrollo de un sistema modular (SIGESAPOL) que

		considero que debemos adaptarnos al mundo digital en el que vivimos realizando un cambio cultural en los usuarios.	desarrollo a medida y con software libre, un sistema que pueda suplir la necesidad. Integrando RENIEC (firma digital), SALUDPOL, SUSALUD(SITEDS), DIRREHUM y próximamente a interoperar con SALUDPOL en el envío de las tramas.				busca optimizar la operatividad institucional.  La implementación enfrenta barreras significativas, como la falta de infraestructura adecuada (servidores, conectividad, equipos), insuficiente capacitación del personal, resistencia al cambio, problemas de retención de personal técnico y errores sistemáticos recurrentes.
--	--	--	---	--	--	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
7. Según su opinión ¿Qué barreras tecnológicas, culturales o organizacionales se han	La barrera principal es el cambio de lo manual a lo digital por parte del personal asistencial y	Si hemos encontrado muchas barreras en el camino, como le comenté anteriormente nuestro personal en	Muchas barreras, desde el compromiso mismo de la institución, y entiendo que no es solo para el área de tecnología; pero creo, que se	En lo tecnológico, la falta de computadoras y conectividad; en lo cultural, la falta de	En lo tecnológico, pues que se requiere mejores computadoras, capacitación para uso de los programas y	Barreras tecnológicas:  Resistencia cultural y capacitación:	Falta de computadoras, conectividad y ancho de banda limitan el acceso y uso de sistemas digitales.

<p>identificado en el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos dentro de la entidad pública de salud, y cómo se están abordando para asegurar una transición exitosa hacia un modelo de gobierno digital?</p>	<p>administrativo, para lo cual se han brindado capacitaciones específicas, por otro lado, es el tema logístico, falta de computadoras e internet para que puedan acceder al sistema y alimentarlo con información.</p>	<p>el paso del tiempo ha debido de realizar un cambio cultural desde los altos mandos hasta el personal usuario, a fin de que se nos brindé el apoyo respectivo a la idea de modernización y sistematización para una mejor gestión de la salud en nuestra institución. La transición se ha venido dando por medio de diversas capacitaciones al personal y marchas blancas de los módulos que se vienen implementando. Asimismo, hemos logrado tener mejoras tecnológicas para minimizar los riesgos como ciberataques, cumpliendo con las normativas y regulaciones que implica manejar</p>	<p>debería invertir más (pero siempre se nos ha limitado con el presupuesto para el área, por parte de la ejecutora 020, que hasta la fecha no entiende la importancia de UNITIC, para el beneficio de la sanidad policial, el tema monetario, el tema político con SALUDPOI, el poder entender en el alto mando las prioridades, que no solo es abastecer en medicamentos y biomédicos, sino que tiene que invertir en seguridad digital, en tener interconectado todas las IPRESS con un buen ancho de banda, de tener PCs adecuadas para el registro de la información, toda esta inversión hará que se pueda cobrar más a nuestra IAFA, sin embargo estamos limitados, y de ello se</p>	<p>capacitación al personal PNP y en lo organizacional, la falta de recursos financieros y recursos humanos</p>	<p>herramientas de software; en lo cultural, pues la falta de conocimiento del uso de herramientas digitales y la resistencia al cambio; y en lo organizacional, falta de recursos financieros.</p> <p>Para realizar una transición exitosa, se lleva a cabo capacitaciones por parte del personal informático a los diferentes establecimientos de salud, para tener un mejor manejo de herramientas digitales y apoyo con los problemas que presentan el sistema.</p>	<p>Limitaciones organizacionales</p>	<p>La transición enfrenta resistencia al cambio y falta de conocimientos digitales, requiriendo capacitaciones continuas.</p> <p>Escasez de recursos financieros, personal técnico y apoyo de los altos mandos restringen la modernización.</p>
--	---	---	---	---	---	--------------------------------------	---

		<p>datos sensibles de una historia clínica.</p>	<p>ha aprovechado SALUDPOL en estos años.</p>				
--	--	---	---	--	--	--	--

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar cómo influye la interoperabilidad de sistemas de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025.**

OBJETIVO ESPECÍFICO 3	EXPERTOS					CODIFICACIÓN	RESULTADOS
N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
<p>8.A su criterio ¿Cómo describiría la actual interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad pública de salud, y qué tan eficiente considera que es esta integración?</p>	<p>Actualmente se viene trabajando en poder culminar con la programación para poder integrar toda la información de las UPS de las prestaciones de salud realizadas, en el sistema de gestión de salud de la PNP, con la finalidad de poder remitir la totalidad de las mismas, culminada esta integración, el objetivo principal es remitir en línea evitando de esa manera</p>	<p>En estos momentos de la entrevista la interoperabilidad de encuentra en un proceso de desarrollo y mejora continua, ya que aún tenemos ciertos desafíos tecnológicos y organizacionales, así como poco recurso humano para aminorar las brechas de tiempo existentes. Sin embargo, considero que lo que se tiene avanzado va por el buen camino porque se está desarrollando con la seguridad correspondiente y</p>	<p>El interoperar con otras instituciones, es más por tema de infraestructura que por sistema mismo, con respecto al SIGESAPOL hemos mejorado; pero aún no es suficiente, se tiene integrado con RENIEC, a veces se nos cae la firma digital, tenemos integración con SUSALUD, y es un reto enorme que actualmente se tiene; pero se está mejorando para evitar la lentitud del servicio, que no es por parte de nosotros, sino de ellos, creo que con DIRREHUM, se tiene una mejor</p>	<p>Regular porque se encuentra en proceso de implementación a nivel Nacional.</p>	<p>Considero que actualmente presenta problemas de sistemas informáticos, los cuales con el personal informático viene realizando gestiones de mejora, para tener mejor eficiencia en su integración.</p>	<p>Avances en la integración de Reducción de errores y beneficios económicos  Desafíos tecnológicos y organizacionales</p>	<p>Conexiones parciales con RENIEC, SUSALUD Y DIRREHUM, y esfuerzos para integrar SALUDPOL en el SIGESAPOL.  Busca eliminar procesos manuales para minimizar errores y agilizar facturación a las IAFAS.  Infraestructura limitada, inestabilidad en conexiones, módulos incompletos y falta de personal técnico.</p>

	hacerlo manualmente, lo cual conlleva a cometer errores y perjuicio económico.	realizándose trabajos en conjunto con las áreas implicadas para lograr una exitosa interoperabilidad.	comunicación, por ser una red interna de la PNP y SALUDPOL estamos en ello, trabajando para interoperar, el reto es grande porque aún nos falta terminar ciertos módulos en el sistema.				
--	--	---	---	--	--	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
9.Desde su experiencia, ¿Cómo impacta la interoperabilidad de los sistemas administrativos en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y en la eficiencia de los procesos internos de la entidad?	El impacto es percibido por todos los pacientes, en razón a que la gestión de citas, colas, referencias, contra referencias, acceso al centro quirúrgico, emergencias, entre otras, sería en línea, optimizando el tiempo y economizando papel.	La interoperabilidad de los sistemas administrativos va tener un impacto significativo en los procesos internos, en la relación con nuestra IAFAS y en la calidad del servicio brindado a los pacientes, ya que la comunicación durante el servicio será más fluida con los diversos proveedores y los pacientes pueden realizar la consulta de sus resultados en línea.	La interoperabilidad, siempre será para bien, el poder acceder en tiempo real, la información de otras entidades, es beneficiosa entre las instituciones que lo hacen, ayuda a tomar decisiones en el momento exacto que suceden las cosas, y brindar esa información es útil para el que lo desee.	Regular con relación a otras instituciones públicas y mala con relación a la interoperabilidad con la entidad aseguradora de SALUDPOL.	Impacta en el acceso a información más completa y actualizada, en la reducción de errores médicos, en la mejora de experiencia del paciente y en la accesibilidad y equidad de los datos médicos.	Optimización de procesos y experiencia del paciente. Mejora en la calidad del servicio y reducción de errores Impacto en la relación con IAFAS y otras instituciones:	Gestión en línea de citas, referencias y resultados reduce tiempo y papel, mejorando la accesibilidad. Comunicación fluida y datos actualizados disminuyen errores y elevan la atención. Agiliza la gestión, pero la integración con SALUDPOL es deficiente.

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
10. Según su experiencia ¿Qué tecnologías o plataformas digitales se utilizan para garantizar la interoperabilidad de los procedimientos administrativos, y cómo se asegura que estos sistemas sean compatibles con las políticas y normativas del gobierno digital?	Las tecnologías más usadas para este tipo de soluciones son los ERP, que son la planificación de recursos empresariales (Enterprise Resources Planning) y el CRM que refiere a la gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management), que permiten estandarizar procedimientos y procesos administrativos.	La interoperabilidad se guía de otros sistemas de gestión hospitalaria, el modelo de registros electrónicos de salud, lenguajes de programación, servicios web con RENIEC, nuestra dirección de recursos humanos y la IAFA, alineándose a las leyes de protección de datos	Depende muchas veces de la tecnología que se usen, y si son de uso libre mejor. Claro esta dentro del cumplimiento de estándares internacionales, protección de datos, ciberseguridad, normativas, api rest o soap para la comunicación con otras entidades. Reniec para el tema de firma digital, y lo más importantes formar alianzas con otras entidades del estado.	Mesa de partes digital, sige mininter, correo institucional pnp, sigesapol. por otro lado, se asegura que son compatibles porque son políticas del estado en la búsqueda de estandarización de las herramientas digitales de acuerdo a las necesidades propias.	Pues actualmente en los establecimientos de sanidad policial, se viene utilizando el sistema denominado SIGESAPOL, el cual se encuentra al margen de las políticas y normativas del gobierno digital; asimismo, el uso de las plataformas de gestión de datos de la nube como Google Cloud, permite el almacenamiento y la gestión de bases de datos compartidos, lo cual facilita el registro, búsqueda y archivo de cual tipo de documento.	Tecnologías estandarizadas Alianzas e integración Gestión en la nube	ERP, CRM y SIGESAPOL estandarizan procedimientos administrativos, facilitando la interoperabilidad con sistemas externos (RENIEC, IAFA) mediante APIs y servicios web, alineados con normativas de protección de datos.  La conexión con entidades estatales y sistemas como SIGE MININTER o mesa de partes digital optimiza el intercambio de datos, apoyada por alianzas institucionales.  Plataformas como Google Cloud mejoran la eficiencia en el

							almacenamiento, búsqueda y archivo de documentos, agilizando procesos administrativos.
--	--	--	--	--	--	--	--

**OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Analizar cómo influye la mejora continua de los procedimientos administrativos en la Dirección de Sanidad Policial, Lima-2025**

N° PREGUNTA	EXPERTOS					CODIFICACIÓN	RESULTADOS
	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
11. A su criterio ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que enfrenta la entidad pública de salud para llevar a cabo la mejora continua en los procedimientos administrativos? ¿Cómo cree que se podrían superar estos obstáculos?	Los obstáculos identificados son el presupuesto para la contratación del personal mínimo de profesionales en el campo del desarrollo del software, por otro lado, el recurso logístico como computadoras apropiadas para el desarrollo de software.	Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio que muestra parte del personal administrativo como de salud, probablemente por la falta de familiaridad con los procesos digitales; lo cual se ha venido solucionando con capacitaciones continuas y disposiciones de los altos mandos. Otro obstáculo ha sido de carácter tecnológico tanto	Los principales obstáculos, será el factor monetario, al ser una entidad del estado se limita el presupuesto, la institución; que sepa la importancia que debe tener todo procedimientos administrativos y el uso que este tiene. Tener claro los procesos dentro de la institución, no se puede hacer nada, si esto no está claro, en las distintas áreas. La capacidad humana para construir y seguir la mejora continua hasta su	Presupuesto recursos humanos recursos tecnológicos asignación de los mismos y compromiso del recurso humano como parte fundamental de la administración	El principal obstáculo que enfrenta la entidad pública actualmente, es la de recursos financieros y recursos humanos; lo cual se puede superar con el apoyo de asignación de mayores recursos que cubran la cantidad de brechas establecidas para cumplir con los propósitos descritos.	Limitaciones presupuestarias y asignación de recursos  Resistencia al cambio y capacitación del recurso humano  Claridad de procesos y recursos tecnológicos	Los entrevistados destacan que el presupuesto limitado es un obstáculo clave para la mejora continua, afectando la contratación de personal especializado en desarrollo de software, la adquisición de recursos tecnológicos (computadoras, equipamiento especializado) y el fortalecimiento del parque informático. La asignación adecuada de recursos financieros

		<p>en parqueo informático, servicios de internet o el equipamiento especializado que sirve de soporte estructural de todo lo desarrollado. Por último y no menos importante es el recurso humano, que en el último año fue fortificado con personal nuevo, a fin de poder acelerar los nuevos módulos para lograr la sistematización.</p>	<p>finalización del mismo. Y la adaptación del personal a nuevos retos.</p> <p>Podría mejorar, si hay una voluntad política, y se piense que es una inversión a largo plazo, y que los procesos institucionales estén claros.</p>			<p>es vista como esencial para cerrar brechas y sostener los procesos de sistematización.</p> <p>La resistencia al cambio por parte del personal administrativo y de salud, atribuida a la falta de familiaridad con procesos digitales, es un desafío significativo. Sin embargo, se menciona que las capacitaciones continuas y el compromiso de los altos mandos han ayudado a mitigarlo. La incorporación de nuevo personal también ha fortalecido la capacidad humana para implementar mejoras y nuevos módulos de sistematización.</p> <p>Procesos institucionales poco claros y deficiencias</p>
--	--	---	---	--	--	---

							en internet/equipamiento limitan la mejora continua.
--	--	--	--	--	--	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
12. Para Ud. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de retroalimentación en la entidad pública de salud respecto a los procedimientos administrativos, y qué papel juegan los empleados en la identificación de áreas para mejorar?	Para poder llevar a cabo esto, se trabaja en base a la mejora continua, mantener una actualización constante de proceso dentro del sistema, y programar las capacitaciones para todo el personal que es usuario del sistema involucrado en estas mejoras.	La retroalimentación es fundamental y antes de realizar una implementación se presenta los módulos al área involucrado, a fin que den el visto bueno y pase a fase de despliegue, asimismo se tiene aperturado un formulario de requerimientos de sistematización o mejoras en los módulos que vienen funcionando para que los usuarios puedan expresar sus mejoras a fin de brindar un mejor servicio.	Esto es muy importante, pero, ante todo, definir los procesos desde el principio, con pequeños ajustes por parte del área usuaria, y que vayan de la mano, acompañando y monitoreando en todo momento este proceso.  El área usuaria es el ente el cual, conoce todo el proceso que ha venido trabajando por años, y en parte hacerse cómplice del nuevo cambio, genera un reto para ellos.	El proceso de retroalimentación es regular pues se requiere una mayor capacitación para identificar las áreas a mejorar	Bueno, respecto a la retroalimentación, se lleva a cabo difusiones de luso obligatorio en su totalidad de los sistemas digitales, lo cual conlleva al uso de cero papeles; asimismo, el personal informático brinda apoyo al personal de los establecimientos de salud, para resolver sus dudas con respecto al uso o problemas del sistema.  El papel que juega el empleado, sería el de verificar y	Capacitación constante  Retroalimentación del usuario  Definición de procesos	Las capacitaciones regulares ayudan al personal a adaptarse a los sistemas digitales, reduciendo la resistencia al cambio.  La participación del área usuaria mediante formularios y validación de módulos asegura mejoras relevantes y aceptadas.  Procesos claros desde el inicio, con monitoreo continuo, garantizan la efectividad de las mejoras.

					registrar, cuáles son las áreas que presentan mayores problemas para comprender el uso de los sistemas digitales, y ello, indica realizar capacitaciones constantes.		
--	--	--	--	--	--	--	--

N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
13. Desde su perspectiva ¿Cuáles han sido los impactos más significativos de la mejora continua en los procedimientos administrativos en términos de eficiencia, calidad de los servicios o satisfacción de los usuarios?	Se han enviado prestaciones del mes de enero, del nivel 3 cuyo nivel de respuesta por parte de la entidad aseguradora fue casi inmediata, eso es una pequeña muestra de lo que se podría lograr con la interoperabilidad.	Los impactos más significativos han sido en la reducción de tiempos de espera, minimización de errores administrativos por parte del personal de salud, mayor precisión y fiabilidad en los registros de las historias clínicas, mejorando así la trazabilidad de las acciones realizadas y el acceso en tiempo	La comunicación, y hacer el seguimiento al área usuaria, hace que todo vaya y funcione como debe de ser, porque en dichas coordinaciones, se pueden mejorar dichos procesos y hacer más eficiente su trabajo y la satisfacción será mayor.	Implementación del SIGESAPOL - salud Implementación de la mesa de partes digital MPD que mejora y agiliza los procedimientos administrativos	Pues el impacto más significativo es la reducción de tiempo de búsqueda y espera de algún tipo de archivo, ya que al tener casi todo digitalizado, el acceso a la información es más rápido; <b>con</b> respecto a la satisfacción del usuario, se obtiene por respuesta una	Reducción de tiempos y acceso inmediato a la información Minimización de errores y mayor fiabilidad Satisfacción del usuario y comunicación efectiva	La digitalización con SIGESAPOL y mesa de partes digital agiliza la búsqueda y acceso a información, con respuestas casi inmediatas.  Los sistemas digitales reducen errores administrativos, mejorando la fiabilidad y trazabilidad de

		real de la información recabada.			mejora, puesto que, el paciente o administrativo puede recepcionar información de respuesta de manera inmediata.		registros como historias clínicas.  La comunicación con usuarios y procesos eficientes elevan la satisfacción de pacientes y personal.
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--

**OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Analizar cómo es la capacitación y percepción del personal administrativo que labora en la Dirección de Sanidad Policial, Lima- 2025**

	EXPERTOS					CODIFICACIÓN	RESULTADOS
N° PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
14. A su criterio ¿Qué tipos de métodos de capacitación (presenciales, virtuales, híbridos) son más efectivos para los empleados en la adquisición de conocimientos sobre sistematización de los procedimientos	Los métodos más usados para capacitar son el virtual, puesto que el sistema de gestión de salud de la policía, tiene 81 IPRES a nivel nacional, razón por la cual se ha optado por hacerlo de manera virtual en grupo específicos.	Nosotros hemos empleado presenciales y virtuales debido a que nuestro público a capacitar es a nivel nacional, en ambos casos han sido de carácter productivo ya que se tiene regular intervención del personal de salud al aclarar sus dudas para un correcto uso de los módulos que comprende el	Híbrido, Para sistemas debería ser virtual; pero creo que en el ritmo que actualmente vivimos, es necesario hacerlo de esa forma. Al comienzo será presencial, para tomar las pautas necesarias de la capacitación y algunos conceptos; pero luego tranquilamente debería ser virtual,	El híbrido representa un método más efectivo para la adquisición de conocimientos de sistematización en el personal.	Creo que el método más efectivo para personal que no comprende mucho del uso del sistema digital, sería el presencial; ya que, ellos requieren de una demostración directa, en la cual pueda observar y realizar consultas inmediatas, ello hasta que puedan aprender a ingresar solos a un sistema vía zoom, en la cual	Preferencia por la capacitación híbrida  Efectividad según nivel tecnológico  Productividad y compromiso	Se considera que la modalidad híbrida es la más efectiva, ya que combina lo mejor de la capacitación presencial y virtual, adaptándose a la dispersión geográfica y necesidades específicas del personal administrativo.  La capacitación

administrativos, y por qué?		sistema de gestión de salud de la institución.	porque genera mayor disponibilidad de su tiempo para poder realizar otras tareas, que tomaría, si fuese presencial, claro está con el compromiso debido.		ya solo se requiera capacitación virtual, lo cual ayuda a un ahorro de tiempo y una solución más efectiva.		presencial es clave para quienes tienen baja familiaridad con herramientas digitales, mientras que la virtual resulta más eficiente para quienes ya manejan ciertos conocimientos.  Ambas modalidades son productivas, pero el éxito de la capacitación virtual depende del compromiso del personal para aprovechar su flexibilidad.
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Nº PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5		
15. En su opinión ¿Cuáles son las principales áreas o aspectos de la sistematización de los procedimientos administrativos que considera que deben ser más	En realidad, tantas áreas administrativas como asistenciales son nuestro público objetivo, porque son los usuarios	Considero que es fundamental el manejo de los módulos para la atención del paciente, el uso del sistema para la programación de citas para los pacientes,	Principalmente, en el área donde se encuentre directamente con el usuario final, para evitar lo menos posible contacto con ellos, y que todo lo puedan hacer a través de un pc, o teléfono	Las áreas que deben tener una mayor capacitación serían los establecimientos de salud, pues requieren ser capacitados de manera	Las principales áreas que deben ser más enfocadas, creo que sería los establecimientos de salud, puesto que, el personal profesional de salud, que en su	Enfoque en áreas administrativas y asistenciales  Capacitación para la eficiencia operativa	La capacitación incluye al personal administrativo y asistencial de las UPS en las IPRESS nacionales, usuarios clave del sistema de gestión de salud, requiriendo un

<p>enfocados en los programas de capacitación, y por qué son tan relevantes para mejorar la eficiencia de los procesos?</p>	<p>principales de los sistemas, destacando el personal que labora en las UPS de las diferentes IPRESS a nivel nacional.</p>	<p>actualización de historias clínicas. Su relevancia radica en la eficiencia de los procesos dentro de la institución, gestión de tiempos y mejor experiencia para el paciente.</p>	<p>móvil. A menos que requieran su presencia.</p>	<p>constante para un mejor uso del sistema.</p>	<p>mayoría no está muy vinculado al sistema digital, requiere de capacitaciones para el uso de la misma; lo cual, al tener mejores resultados de enseñanza, conlleva a tener una mejor eficiencia, en el uso de la sistematización de procedimientos administrativos.</p>	<p>Capacitación intensiva en establecimientos de salud</p>	<p>enfoque amplio para garantizar su correcto uso.</p> <p>Es esencial para optimizar procesos como citas, historias clínicas y atención al paciente, mejorando la eficiencia administrativa, la gestión del tiempo y la experiencia del paciente.</p> <p>El personal de salud, con menor dominio digital, necesita capacitaciones constantes para mejorar el uso del sistema, impactando directamente en la sistematización administrativa y la calidad del servicio.</p>
---	---	--	---	---	---	--	---