



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

VICERECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTION DE PROCESOS Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS
DISPONIBLES EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y
FINANCIAMIENTO SIS-LIMA 2022**

PRESENTADO POR

BACH. ELIZABETH JUANA RISCO CALLE

Codigo Orcid: 0000-0003-4790-8852

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LINEA DE INVESTIGACION

**GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO
SOCIOECONOMICO**

ASESORA

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

Codigo Orcid: 0000-0002-7924-3157

Lima, PERU

2022

DEDICATORIA

A mi familia por ser mi impulso y razón de ser y de quienes recibo mucho apoyo en todo momento.

A mis padres Venancio y Maria por ser un ejemplo de esfuerzo y dedicación muy importante para mi formación personal.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme tener salud, firmeza, ponderación y constancia para concluir esta instancia de mi vida.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y su plana
directiva de la sección Doctoral por su
contribución a mi formación de posgrado.

ÍNDICE

	Nº Página
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	17
1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL	17
1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL	17
1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	17
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 PROBLEMA GENERAL	17
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.8 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	22
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	22
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	27
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	55
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1 HIPÓTESIS GENERAL	58
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	58
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	59
3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	60
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	61
4.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	61
4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	61
4.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	61
4.2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	61
4.3 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	62
4.3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	62
4.3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	62

	N° Página
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	63
4.4.1 POBLACIÓN	63
4.4.2 MUESTRA	63
4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
4.5.1 TÉCNICAS	64
4.5.2 INSTRUMENTOS	65
4.5.3 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	68
4.5.4 PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	72
4.5.5 ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN	73
CAPÍTULO V: RESULTADOS	74
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	74
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL	83
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
6.2 APOORTE CIENTÍFICO	94
CONCLUSIONES.	96
RECOMENDACIONES.	96
FUENTES DE INFORMACIÓN	98
ARTÍCULO CIENTÍFICO	110
ANEXOS	124
1. Matriz de consistencia	125
2. Instrumentos de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores	127
3. Ficha de validación del instrumento	129
4. Copia de la data procesada	137
5. Consentimiento informado	142
6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	144
7. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	146

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

	Nº Página
1 Operacionalización de variables	60
2 Población de estudio	63
3 Resumen de casos procesados– Gestión por proceso	69
4 Correlación total de elemento - Gestión por procesos	69
5 Estadísticas de confiabilidad – Gestión por proceso	70
6 Resumen de casos procesados– Optimización de recursos	70
7 Correlación total de elemento - Optimización de recursos	70
8 Estadísticas de confiabilidad - Optimización de recursos	71
9 Pruebas de normalidad según dimensiones	71
10 Gestión de fondos de aseguramiento en salud	75
11 Gestión de compra de prestaciones de salud	76
12 Gestión de siniestros de salud	77
13 Optimización de recursos humanos	79
14 Optimización de recursos materiales	80
15 Optimización de recursos financieros	81
16 Optimización de recursos tecnológicos	82
17 Hipótesis General - Correlaciones (Rho de Spearman)	84
18 Hipótesis 1 - Correlaciones (Rho de Spearman)	85
19 Hipótesis 2 – Correlaciones (Rho de Spearman)	85
20 Hipótesis 3 - Correlaciones (Rho de Spearman)	86
21 Hipótesis 4 - Correlaciones (Rho de Spearman)	87
22 Decisiones después de la contrastación de hipótesis	90

Figuras

	N° Página
1 Marco metodológico de la implementación de la gestión por procesos del Ministerio de Salud	29
2 Mapa de Procesos del Seguro Integral de Salud (SIS)	30
3 Evolución hacia procesos optimizados	30
4 Gestión de fondos de aseguramiento en salud	75
5 Gestión de compra de prestaciones de salud	76
6 Gestión de siniestros de salud	78
7 Optimización de recursos humanos	79
8 Optimización de recursos materiales	80
9 Optimización de recursos financieros	81
10 Optimización de recursos tecnológicos	83

RESUMEN

El Estado dicta una serie de disposiciones con la finalidad de facilitar el proceso de administración de un país. En el Perú, el gobierno ha dictado como política nacional la gestión por procesos, marco dentro del cual deben actuar todas las instituciones públicas; de tal manera y en tal condición, el Seguro integral de salud-SIS pasa por un proceso de adecuación a tal dispositivo lo que trae consigo una serie de cambios que afectan su funcionamiento y resultados, toda vez que tal política implica optimizar los recursos institucionales disponibles. En tal encuadre presento esta tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, que se planteó como problema general de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022? el cual propició el respectivo objetivo general.

Se optó por una investigación con enfoque cuantitativo a efectos de elevar la probabilidad de que los resultados se acerquen a la verdad, siendo el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, habiéndose utilizado el hipotético deductivo como método general de la investigación para un diseño no experimental. Por ser la población pequeña, se decidió desarrollar un censo a los 80 profesionales del SIS, y la data se recopiló por la técnica de encuesta utilizando para ello dos cuestionarios debidamente validados y confiables. La data se procesó y se realizó el análisis univariable cuyos resultados se mostraron en tablas y figuras. También se efectuó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general cuyos resultados indicaron una relación significativa entre las variables *Gestión por procesos* y *Optimización de los recursos disponibles* (Correlación Spearman $r=0,294$ y el p -valor = $0,008$); además, se contrastaron las cuatro (4) hipótesis específicas, resultando correlación significativa entre las dimensiones de tres hipótesis específicas, y ausencia de correlación significativa en una de ellas. Se ha precisado el aporte científico, se han descrito las conclusiones, se han efectuado recomendaciones, y escrito un artículo respecto de la investigación.

Palabras clave: Proceso, optimización, recursos, TICs, Seguro Integral de Salud.

ABSTRACT

The State issues a series of provisions in order to facilitate the process of administration of a country. In Peru, the government has dictated management by processes as a national policy, a framework within which all public institutions must act; In such a way and in such a condition, the Comprehensive Health System-SIS goes through a process of adaptation to such a device, which brings with it a series of changes that affect its operation and results, since such a policy implies optimizing the available institutional resources. In this framework I present this thesis to opt for the academic degree of Master in Business Administration and Management, which was raised as a general research problem: What is the relationship between process management and the optimization of available resources in Business Management and Financing of the Comprehensive Health Insurance-SIS Lima, year 2022? which propitiated the respective general objective.

An investigation with a quantitative approach was chosen in order to increase the probability that the results are close to the truth, being the type of basic investigation, of a descriptive correlational level, having used the hypothetical deductive as a general method of investigation for a design not experimental. Due to the small population, it was decided to develop a census for the 80 SIS professionals, and the data was collected by the survey technique using two duly validated and reliable questionnaires. The data was processed and the univariate analysis was performed, the results of which were shown in tables and figures. The inferential analysis was also carried out to contrast the general hypothesis whose results indicated a significant relationship between the variables Management by processes and Optimization of available resources (Spearman correlation $r= 0.294$ and $p\text{-value} = 0.008$); In addition, the four (4) specific hypotheses were contrasted, resulting in a significant correlation between the dimensions of three specific hypotheses, and an absence of significant correlation in one of them. The scientific contribution has been specified, the conclusions have been described, recommendations have been made, and an article has been written regarding the investigation.

Keywords: Process, optimization, resources, ICTs, Comprehensive Health Insurance.

INTRODUCCIÓN

Se presenta este informe de investigación con la finalidad de que sea un medio a través del cual se establece las relaciones entre la Gestión por procesos y el uso óptimo de los recursos de que se dispone a nivel institucional, el Seguro Integral de Salud, en adelante SIS, entidad pública creada por la Ley 27657, Ley del Ministerio de Salud (2002) como Organismo Público Descentralizado cuyo fin es gestionar el presupuesto destinado al financiamiento de prestaciones de salud individual, de conformidad con la política del sector salud. Cabe remarcar que el SIS, como muchas entidades del Estado, muestra serias deficiencias en la oferta del servicio, como resultado de una aparente utilización irracional de sus recursos. Así, la investigación tiene como objeto de estudio a la Gerencia de Negocios y Financiamiento del SIS, siendo que los procesos que gestiona deben optimizar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

De otro lado, la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, en el año 2013 implanta su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en la cual prioriza la implantación de la Gestión por Procesos como una forma de gestión “al servicio del ciudadano”. Sin embargo, esta metodología no tiene un efecto trascendente para el país, si no se logra sacar el mayor provecho a los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

En tal contexto, desde el punto de vista teórico, el estudio se justificó en la reflexión y análisis de las características de los conceptos gestión por procesos y optimización de los recursos disponibles con miras a ofrecer el mejor servicio por parte del SIS; además, desde la perspectiva social se conocieron deficiencias institucionales en la gestión por procesos, cuyo conocimiento podrá hacer posible formular estrategias para la optimización de los recursos que gestiona, en favor de la sostenibilidad de la calidad del servicio para los usuarios; metodológicamente, el estudio encontró justificación al aportar herramientas de recolección de datos construidas ad hoc, validadas y confiables, potencialmente útiles para otras investigaciones; y, en el ámbito práctico, la justificación del estudio se da cuando al haber propuesto soluciones a los problemas identificados durante la implementación de la gestión por procesos en el SIS y que estarían afectando negativamente la optimización de los recursos disponibles, distorsionando el logro de las metas institucionales.

De acuerdo a la realidad identificada en la institución, se rescató la preocupación del Estado por mejorar los resultados de la administración a partir de implementar la metodología de gestión por procesos, lo que por sí misma no es suficiente si no se logra desarrollar estrategias para obtener el mayor provecho de la inversión efectuada en la adquisición de los recursos necesarios para su implementación y operatividad; a causa de ello, nació la preocupación por conocer las relaciones entre ambas decisiones, para que posteriormente la institución tome acciones hacia el logro del bienestar general de la población usuaria.

La tesis se compuso de 6 capítulos y anexos:

El Capítulo I desarrolló los aspectos centrales problemáticos y las delimitaciones que corresponden.

El Capítulo II se abocó a desarrollar el marco teórico conceptual estudiado a partir de los antecedentes del problema, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

El Capítulo III propuso las hipótesis y las variables que la componen, así como sus definiciones y operacionalización.

El Capítulo IV, definió la metodología de la investigación, incluyendo el enfoque, la definición del tipo y nivel de la investigación, los métodos y el diseño, la población y muestra y las técnicas e instrumentos para recolectar datos.

El Capítulo V, presentó los resultados descriptivos e inferenciales.

El Capítulo VI, desarrolló la discusión de los resultados.

Se presentaron las Conclusiones, las Recomendaciones, Fuentes de información y el artículo científico.

Se incluyeron siete (7) Anexos: 1. Matriz de consistencia, 2. Instrumentos de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores, 3. Ficha de validación del instrumento, 4. Copia de la data procesada, 5. Consentimiento informado, 6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo, 7. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Seguro Integral de Salud (SIS), se crea por la Ley 27657, Ley del Ministerio de Salud (2002) como Organismo Público Descentralizado cuya misión es “administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud individual, de conformidad con la política del Sector” (artículo 33°, inciso c). En mayo del 2008 es calificado como Organismo Público Ejecutor por Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, dependiente del Ministerio de Salud.

Dentro de los criterios a considerar en este estudio se tiene que precisar que el resultado del análisis de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles debiera reflejar los mejores resultados posibles en cada proceso desarrollado por la Gerencia de Negocios y Financiamiento (GNF) del Seguro Integrado de Salud (SIS), en adelante GNF-SIS, bajo la premisa que optimizar no es una decisión de forzar el logro extremo sino que cada uno aporte lo que le corresponde aportar; además, una organización se considera productiva no por la gran cantidad de recursos que gestiona sino por la mejor forma en que lo hace, por el logro de los mejores resultados.

La Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, en el año 2013 instaura su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en la cual prioriza la implantación de la Gestión por Procesos como una forma de gestión “al servicio del ciudadano” que transforme el modelo paradigmático de gestión funcional por otra

basada en procesos que promuevan la creación de cadenas de valor en toda la actividad del Estado, con la expectativa de asegurar que el patrimonio nacional bajo este nuevo enfoque genere resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles, dejando de lado los aún persistentes procesos de producción de bienes y servicios públicos considerados como inadecuados por dicha institución como reflejo del sentir de la población.

La investigación que se presenta tuvo como objeto de estudio a la Gerencia de Negocios y Financiamiento del SIS cuyas funciones están contenidas en el Decreto Supremo N° 011.2011-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, dispositivo legal que pone énfasis en “desarrollar, implementar y conducir los procesos financieros de los procesos de negocios (compra - venta) de aseguramiento, para la administración **óptima** de los seguros que brinde el SIS” (p. 15).

Para precisar, el SIS, como muchas entidades del Estado, muestra serias deficiencias en la oferta del servicio, presuntamente como resultado de una utilización irracional de sus recursos. Una nota periodística aparecida en El Comercio y firmada por Macera (2018) explica que “No extraña que el 33% del total de la población que presentó alguna molestia grave, teniendo cobertura SIS, optara por atenderse en una farmacia o establecimiento privado (...) en los últimos seis años, el promedio de afiliados al seguro estatal que no hizo uso de este fue de 43%, es decir, alrededor de 5 millones. La raíz del problema va más allá de una supuesta mala gestión en esta entidad estatal. Trimestralmente, los hospitales que trabajan con el SIS envían los formularios en los que indican el número de atenciones y recursos utilizados (...) El seguro tiene que hacer un reconocimiento de estas atenciones para verificar la cifra real por transferir (...) existe un desbalance entre lo que los hospitales reportan y lo que el SIS puede pagar”.

Agrega Macera (2018) que “La forma en la cual el SIS contrata a hospitales contiene incentivos para que existan errores en el tamaño de la cuenta. ‘O bien porque se cometen errores y se registran indebidamente atenciones; o porque se incentiva el sobre reporte y la falsificación’, explica Edmundo Beteta, ex jefe del SIS, quien durante

su gestión ordenó no pagar ninguna deuda que tuviera apariencia irregular. Al 2017, esta llegaba –según los hospitales– a S/700 millones”.

Dadas las circunstancias citadas, y en el contexto normativo existente, esta investigación pone énfasis en que la cautela de la salud pública y en particular de los más necesitados es función principal del Estado, y que al aplicarse de manera ineficiente los recursos de este han devenido en la presunción que son insuficientes para atender una población creciente e insatisfecha con la calidad de lo que recibe. Por ello, en concordancia con la función principal de la Gerencia de Negocios y Financiamiento del SIS se pretende determinar la relación que existe entre la implementada Gestión por procesos y el logro del uso óptimo de los recursos de que se dispone en el día a día institucional, efecto que estaría configurando un determinado nivel de productividad.

Además, dentro de los criterios a considerar en este estudio se tiene que precisar que el resultado del análisis de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles debiera reflejar los mejores resultados posibles en cada proceso desarrollado por la GNF-SIS, bajo la premisa que optimizar no es una decisión de forzar el logro extremo sino que cada uno aporte lo que le corresponde aportar; además, una organización se considera productiva no por la gran cantidad de recursos que gestiona sino por la mejor forma en que lo hace, por el logro de los mejores resultados, que se ha dado en llamar optimización. Es así, que debe tomar en cuenta, la alta importancia que tiene el recurso humano (llamado debidamente talento humano) en la generación del mayor valor público, que produce satisfactores que entienden y responden a las necesidades del al ciudadano, con flexibilidad y eficiencia.

De acuerdo a la realidad identificada en la institución objeto de estudio, se rescató la preocupación del Estado por mejorar los resultados de la administración a partir de implementar la metodología de gestión por procesos, lo que por sí misma no es suficiente si no se logra desarrollar estrategias para obtener el mayor provecho de la inversión efectuada en la adquisición de los recursos necesarios para su implementación y operatividad; a causa de ello, nace la preocupación por conocer si existe relación entre ambas decisiones, para posteriormente tomar acciones hacia el logro del bienestar general de la población usuaria.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en los órganos y unidades funcionales del SIS, incluyendo de manera particular la Gerencia de Negocios y Financiamiento (GNF) del Seguro Integral de Salud – Sede Central, Lima, Perú.

1.2.2. Delimitación social

Se estudiaron las percepciones que sobre las variables definidas expresan los responsables de los órganos y unidades funcionales del Seguro Integral de Salud – Sede Central, Lima.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio abarcó el período de junio a diciembre del año 2022.

1.2.4. Delimitación conceptual

La tesis estuvo enmarcada en las fuentes documentales, lo que se reflejó en el marco teórico y sus variables: Gestión por procesos y Optimización de los recursos, y sus respectivas dimensiones.

1.3 Problemas de investigación

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
- Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
- Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
- Determinar la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

1.5 Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Los editores Sáenz, López, Gorjón y Gonzalo (2012) indican que la investigación tiene justificación teórica cuando “el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, cuando se quiere confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.20). Desde el punto de vista teórico, la investigación se soportó en dos conceptos: Gestión por procesos, y optimización de los recursos disponibles. Se presume que el enfoque administrativo de la Gestión por procesos incorpora dosis adicionales de eficiencia a las organizaciones a partir del uso correcto de los recursos que se disponen para ofrecer el servicio, en el caso del SIS.

b) Justificación social

Ñaupas et al. (2014), opinan que se da “cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social, como el empoderamiento de las mujeres campesinas o la aplicación del método psicosocial en la alfabetización de iletrados del medio rural” (p. 165); así, la investigación propuso resultados útiles para la sociedad pues al comprobar las relaciones entre sus variables podrá conocerse los déficits en la gestión por procesos, tras lo cual se posibilitó la formulación de estrategias para consolidar la optimización de recursos disponibles en la institución estudiada y darle sostenibilidad, pero además para corregir aquello que resulte deficitario.

c) Justificación metodológica

Para Ñaupas et al. (2014), la justificación metodológica ocurre “cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares” (p. 164). Al seguir el proceso de investigación científica, los resultados de este estudio ofrecieron a la comunidad herramientas específicas, validadas y fiables, para replicar el procedimiento en otros ámbitos de estudio similares.

d) Justificación práctica

Soto (2021). explica que la investigación se justifica desde la perspectiva práctica cuando responde a la pregunta siguiente: “¿La investigación permitirá diseñar nuevos procedimientos, tecnologías u otros métodos innovadores que mejoren la calidad de vida de las personas y sus ambientes?” (p. 3); de esta forma, la investigación se

desarrolló porque existe la necesidad de resolver los problemas que se vienen presentando en la implementación de la gestión por procesos en el Seguro Integral de Salud-Sede Central, a efectos que sus hallazgos puedan propiciar el logro de optimizar los recursos disponibles, lo que posibilite alcanzar las metas institucionales.

1.6 Importancia de la investigación

Para Cerón et al. (2020), la investigación reviste importancia en tanto “es dar respuesta a preguntas poco comunes con búsquedas científicas; dichas preguntas se originan de indagaciones deliberadas que implican y requieren de organización a través de un proceso que contiene métodos y técnicas denominado método científico” (p. 49). Es por ello que, estudiar los ámbitos de la gestión pública y la eficiencia en el uso de sus recursos siempre es interesante, porque lo que presume la población usuaria es que cotidianamente los servidores públicos desperdician recursos o le dan mal uso y/o destino. El estudio dió la oportunidad de definir la situación real en cuanto a estos dos aspectos, en el objeto de investigación, constituyéndose en un instrumento objetivo para mejorar la imagen pública que tiene la institución.

1.7 Factibilidad de la investigación

Maldonado (2018) afirma que la factibilidad de la investigación surge de “las condiciones específicas de cada caso que permiten asegurar el alcance de los objetivos proclamados en el lapso prometido y en los costos comprometidos. Está referida a la capacidad de ejecución exitosa del proyecto basada en la existencia de mandatos, infraestructura, recursos, condiciones y relaciones que fundamentan su viabilidad y sustentabilidad” (p. 54). Así, la investigación propuesta fue factible por los siguientes motivos:

- Se conoció la realidad institucional. Laboro en la institución bajo estudio.
- Se dispuso del tiempo necesario para planificar y desarrollar la investigación.
- Se tuvo el conocimiento teórico suficiente para conducir exitosamente la investigación.
- Se contó con el apoyo institucional.
- Se dispuso de acceso amplio a fuentes de información.

- Se ha tenido competencias técnicas en el manejo de software que se utilizó: Word, Excel, IBM-SPSS.
- Se dispuso del presupuesto suficiente para iniciar y culminar el estudio.

1.8 Limitaciones del estudio

Godoy (2021) estima que las limitaciones de una investigación afectan la cabal interpretación de los resultados, siendo restricciones para lograr la generalización, la aplicabilidad o capacidad de resolución de los hallazgos; así, las limitaciones que en su momento se identificaron se refirieron a la disponibilidad de fuentes documentales suficientes en número y en calidad, lo cual se solucionó acudiendo a las colecciones de revistas indexadas como Scopus, Dialnet, Web of Science y Google Académico. Otra limitación encontrada fue sobre el constructo Gestión por procesos, el cual se confunde con frecuencia con otros similares; lo mismo sucede con el constructo optimización de recursos que muchos lo relacionan con los sistemas informáticos; tal situación fue solucionada con una búsqueda más minuciosa de documentos, lo que permitió identificar y seleccionar las citas más precisas.

Otra limitación que se presentó fue la limitada cooperación de los directivos institucionales para acceder a participar en la investigación, ante lo cual se desarrolló una estrategia de comunicación basada en el posterior beneficio institucional, logrando persuadirlos de la conveniencia de la investigación para el logro de las metas institucionales futuras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Carreño (2022) realizó una investigación para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo, Lima, titulada “*Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021*”, cuyo objetivo fue “Determinar en qué medida la Gestión por Procesos incidirá en Eficiencia Operativa de procesos productivos de la empresa de empaques, periodo 2020-2021” (p. 62). Fue una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de corte longitudinal, cuya población fue los 48 reportes mensuales del proceso productivo de la empresa, los que constituyen el tamaño de la muestra, a criterio del investigador; así, se revisó documentos, utilizando como instrumento de recolección de datos una ficha para datos extraídos del sistema ERP LAGASY empresarial. Se realizó la prueba de normalidad de la data con la prueba de Shapiro-Wilk, y la prueba de hipótesis incluyó efectuar la T-Student habiéndose aceptado que la gestión por procesos incide en la eficiencia operativa.

Ramírez (2022), realizó una investigación para obtener el grado de maestro con mención en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo, Lima. Titulada “*Aplicación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia de envasado en la Empresa Productora de Cerveza, Planta Ate 2021*”, con el objetivo de “Determinar las diferencias en la eficiencia de envasado, antes y después de la

aplicación de la gestión por procesos en la empresa productora de cerveza, planta de ATE, 2021” (p. 4), siendo el tipo de estudio descriptivo, explicativo y correlacional. enfoque cuantitativo, de diseño preexperimental y de corte longitudinal, el tipo de muestreo fue no probabilístico, siendo la muestra las eficiencias de todas las semanas de producción de línea de envasado. Se recolectó datos en base a la revisión documental de informes institucionales. La prueba de normalidad resultó en $p: 0.930 > 0.05$, indicando normalidad de la data, por lo que se decidió emplear la prueba T para el contraste de hipótesis, concluyéndose que la aplicación de la metodología de gestión por procesos ayudó en la mejora de la eficiencia de envasado.

Jiménez (2020) realizó una investigación para obtener el grado de maestro en Ciencias de la Administración en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco. Titulada “*Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*”, buscando como objetivo “Determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019” (p. 7). Se utilizó el método científico, siendo un tipo de investigación básica con un nivel descriptivo explicativo, de diseño no experimental, habiéndose aplicado una encuesta con dos cuestionarios a una muestra de 270 estudiantes, docentes y personal no docente de la Universidad; así, los resultados de la prueba de hipótesis mediante el estadístico de regresión lineal, el p valor de Fisher, con el nivel de significancia para el estudio fijado en 0.05, indicaron que existió una relación lineal fuerte entre la gestión por resultados y la calidad de los servicios apoyados en tecnología eficiente, con el coeficiente de determinación de r^2 ajustado de 75.2%, que llevó a concluir que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la calidad de los servicios.

Arteaga (2019) realizó una investigación para obtener el grado de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, Perú. Titulada “*Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad ‘Virgen de la Puerta’ de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017*”, siendo el objetivo “Determinar en qué medida influye la gestión por procesos en la competitividad del H.A.C. ‘Virgen de la Puerta’, 2017” (p. 83). El tipo de estudio es no experimental, diseño correlacional causal transaccional o transversal, y los métodos de investigación

fueron el inductivo y el deductivo. La muestra se formó con 110 trabajadores entre asistenciales y administrativos pertenecientes a los Regímenes Laborales 276, 728 y 1057, que trabajan en el Hospital, a quienes se aplicaron dos cuestionarios confiables y validados, cuyos datos fueron procesados mediante el Software de Estadística para Ciencias Sociales V23, calculándose el Coeficiente de Pearson que resultó en 0,757, lo que mostró la existencia de relación directa moderada entre las dos variables, con un p-valor=0,000 (p valor<0,05), lo que permitirá mejorar los procesos aplicados en la institución y lograr incrementar el nivel de competitividad institucional.

Aranda et al. (2018) realizaron una investigación para obtener el grado de magister en Gestión Pública por la Universidad del Pacífico, de Lima, titulada “*La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI*”, la cual persiguió el objetivo de “Contribuir a mejorar la gestión por procesos del Minagri, a través de la identificación de sus procesos nivel 0, como apoyo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales” (p. 4). La investigación fue de enfoque cualitativo, que exploró la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con su contexto, además, el diseño remitió al documento orientador de las funciones y los documentos de gestión se identificó el mapa de procesos de nivel 0 del Minagri, y en base a él se esbozó una propuesta de contenido mínimo del plan de gestión de cambio que pudiera seguir el Minagri para lograr una exitosa implementación de la gestión por procesos. Se emplearon una muestra no probabilística y una muestra de expertos, de 14 profesionales y directores del ministerio, y a cuatro profesionales de la Presidencia del Consejo de Ministros, a quienes se sometió a entrevistas y grupos focales. Los resultados permitieron preparar una viable Propuesta de contenido del plan de gestión del cambio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Abreu et al. (2022) realizó una investigación para obtener el grado de especialización en Gerencia de Proyectos en la Universidad EAN de Bogotá, Colombia, titulada “Modelo de gestión por procesos para Pymes enfocadas en el servicio al cliente, competitividad, comunicación y tecnología en Bogotá”, que buscó el objetivo de “Proponer un modelo de gestión por procesos basado en la ‘teoría clásica de la administración’ enfocado en las dimensiones de servicio al cliente, competitividad,

comunicación y tecnología en las PYMES de Bogotá” (p. 6), siendo una investigación con enfoque cuantitativo, con alcance de nivel descriptivo y correlacional, habiéndose preparado cuestionarios de encuesta, en escala de Likert, para ser aplicados a una muestra de 50 trabajadores con cargos directivos o de liderazgo organizacional. En base a la data recogida, se efectuó un análisis descriptivo, donde el 42% de los encuestados estuvo de acuerdo con que su empresa es competitiva en el mercado y en el sector al que pertenece y el 24% estuvo totalmente de acuerdo con esa afirmación; en el análisis inferencial, se determinaron las correlaciones mediante el coeficiente de Pearson, y se determinó que la correlación es positiva ya que el coeficiente es 0,707 y un p-valor $< 0,001$, entonces, las personas que estuvieron de acuerdo en que la empresa involucra a los trabajadores en el cumplimiento de metas y objetivos, también estuvieron de acuerdo en que la empresa adapta estrategias diferenciadoras que promueven la competitividad del sector.

Taday (2021) efectuó una investigación para obtener el grado de maestría en Administración de Empresas, mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada “*Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua*”, la que buscó el objetivo de “Analizar la gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua” (p. 11). Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, de nivel explicativo, desarrollándose una investigación de campo mediante encuestas cuyos resultados se procesaron en los programas SPSS y Excel. La población son los docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, en total 20,349, de la misma se extrajo la muestra de 377 individuos. Uno de los resultados indica que el 47% del personal está de acuerdo que los responsables de los procesos cuentan con los recursos tecnológicos necesarios que son gestionados adecuadamente; así, el 27% está de acuerdo con los procesos actuales que están diseñados formalmente.

Alcívar (2021) realizó una investigación para obtener el grado de maestría en Administración de empresas en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador titulada “La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad”

con el objetivo de “Diseñar un modelo de gestión por procesos para el área de mantenimiento de las empresas agroindustriales Sucroalcoholeras” (p. 4). El enfoque de la investigación es mixto, con énfasis cuali-cuantitativo, el diseño fue de tipo concurrente, no experimental, transversal, fenomenológica, de campo, documental y descriptiva; para conseguir la información, se aplicó la técnica de triangulación, observación, encuesta y entrevista, siendo la población las empresas agroindustriales del Sector Sucroalcoholero de la provincia de Guayas y Cañar; y, la muestra no probabilística por conveniencia fue la Industria del Azúcar y Alcohol del sector de la provincia del Guayas. Tomando en cuenta los resultados, los entrevistados concuerdan con la necesidad de mejorar la gestión de los procesos y ven la propuesta de optimización de la gestión de recursos como viable y adaptable para el sector estudiado; asimismo, las encuestas procesadas por medio del programa SPSS resultan en la identificación de aspectos para mejorar en capacitación, procesos de trabajo, objetivos y responsabilidades, planificación y control del plan anual de trabajo, y la comunicación efectiva.

Pillajo (2019) realizó una investigación para obtener el grado de maestría en Administración de empresas en la Universidad Internacional SEK, de Quito, Ecuador, titulada “Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017”, la cual persiguió como objetivo “Analizar el Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017” (p. 8). La investigación es de enfoque mixto, de nivel descriptivo para luego pasar al nivel correlacional entre el nuevo enfoque de gestión implementado y su rentabilidad, siendo una investigación cuantitativa, cualitativa y documental, habiendo utilizado los métodos inductivo-deductivo; asimismo, la modalidad de investigación es de campo, tomándose la información a partir de encuestas al personal y a los consumidores. La población se constituye por consumidores del producto Panda, y 52 trabajadores de la empresa, siendo la muestra de consumidores de 383 y censo en el caso de trabajadores. Los resultados indican una correlación de Pearson de 0.823 y un nivel de significación de 0.000, por lo cual la implementación del modelo de gestión por

procesos no ha mejorado significativamente la rentabilidad (productividad) de la empresa Productos Panda.

Muñoz (2018) realizó una investigación para obtener el grado de maestría en Dirección de Empresas por la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, Ecuador, titulada “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.”, cuyo objetivo fue “Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos” (p. 12). La investigación tuvo un enfoque mixto, de nivel descriptivo-correlacional, cuyo sujeto de estudio fueron los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, planificándose para la recolección de data encuestas y entrevistas; así, las encuestas se realizaron a las 12 personas que conforman el personal fijo de la empresa, y las entrevistas se realizaron a los cargos de dirección (gerente general y gerente de ejecución de proyectos) y tres cargos de supervisión (supervisor de compras, supervisor financiero y contable; y supervisor de seguridad y salud ocupacional). Tras el análisis estadístico descriptivo de las respuestas a preguntas dicotómicas, el primer resultado fue el diagnóstico de la empresa, el que indica necesidad de implementar un modelo de gestión por procesos basado en delimitación de funciones, estandarización de procesos y garantía de la calidad, e inversión para lograrlo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión por procesos

A manera de comentario inicial, desde la perspectiva sistémica a la que pertenece el concepto de proceso, Medina (2005) afirma que: “numerosos procesos, mediante los cuales se organiza y funciona la Administración pública, se constituyen más como el producto de decisiones burocráticas adaptativas que de decisiones que atienden a la racionalidad normativa y a la eficiencia de la gestión. Ello explica que muchos procesos no hayan sido nunca medidos o evaluados o bien que la atención prestada a la efectividad de su desempeño sea nula o escasa. Una vez puestos en marcha los procesos, éstos no se revisan o depuran” (p. 144), lo cual reafirma el criterio académico que los procesos en la administración pública nacional son producto de

improvisación, dejando de lado el aporte de la teoría general de sistemas, y en particular de la teoría de los sistemas administrativos.

Por tratarse de una investigación cuyo objeto de estudio es el sector público, normativo por naturaleza, y a manera de complementar lo antes dicho, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) define la Gestión por Procesos como,

una gestión al servicio del ciudadano que necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las cadenas de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio) (p. 32).

De esta manera, esta afirmación institucional deja en claro la finalidad suprema del Estado, cual es el bienestar general materializado en la entrega de un producto de calidad.

Como comentario adicional, se tiene que, la dinámica de los procesos se llama procedimientos, y sobre ellos Medina (2005) dice que estos son la “base de la actuación burocrática y rasgo visible de su organización, atendería más a las reglas y convenciones creadas por los jugadores -funcionarios públicos, jueces, políticos. - y a la satisfacción de sus intereses particulares, que a las normas producto de su diseño organizativo y la búsqueda del interés general” (p. 144), afirmación que coge actualidad en lo que la ciudadanía y analistas observan, describen y critican de manera permanente, descubriendo intencionalidades no explícitas de los actores políticos.

Además, conviene en este momento mencionar un antecedente primigenio de la actual política pública de gestión por procesos, que recae en lo dispuesto por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) quienes en su momento indicaron que “en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la implantación de la gestión por resultados en la administración pública debe también adoptarse, de manera paulatina, la gestión por procesos en todas las entidades, para que

brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien. Deberán priorizar los procesos que sean más relevantes” (p.42). De esta manera, ya hacia casi una década, un importante organismo del Estado dejaba en claro el mejor camino teórico administrativo para caminar hacia el logro del bienestar general.

Es así que, en tal contexto, el ente rector del SIS, el Ministerio de Salud, propone el Marco Metodológico para implementar la gestión por procesos, en plena vigencia:

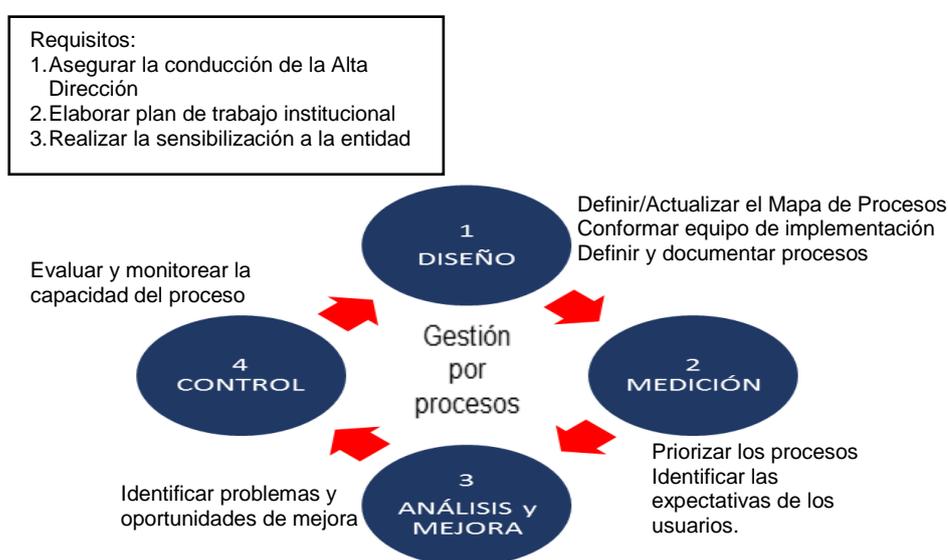


Figura 1
Marco metodológico de la implementación de la gestión por procesos del Ministerio de Salud
Fuente: Resolución Ministerial Nro. 805-2014/MINSA (2014, p.16)

Con relación a la complejidad de los procesos administrativos en el sector salud pública, Johnson (2022) sostiene que “Cualquier decisión estratégica que ayude a aliviar parte de esta presión administrativa puede suponer una diferencia real en la prestación de la asistencia sanitaria. Por ejemplo, la actualización de la tecnología puede contribuir a reducir la carga de trabajo burocrático tanto del personal administrativo como de los médicos de primera línea”; así, la tecnología se yergue en un gran apoyo a la eficiencia de este tipo de procesos, que, a pesar de no pertenecer a los órganos de creación de valor, cumplen un rol crucial cuando deba optimizarse los recursos concurrentes en el servicio.

De esta manera, en el contexto normativo antes citado, y como complemento del contenido legal que sustenta y formaliza el funcionamiento del SIS, por Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS, se aprobó el “Mapa de procesos del Seguro Integral de Salud”, que se muestra en la Figura 2.

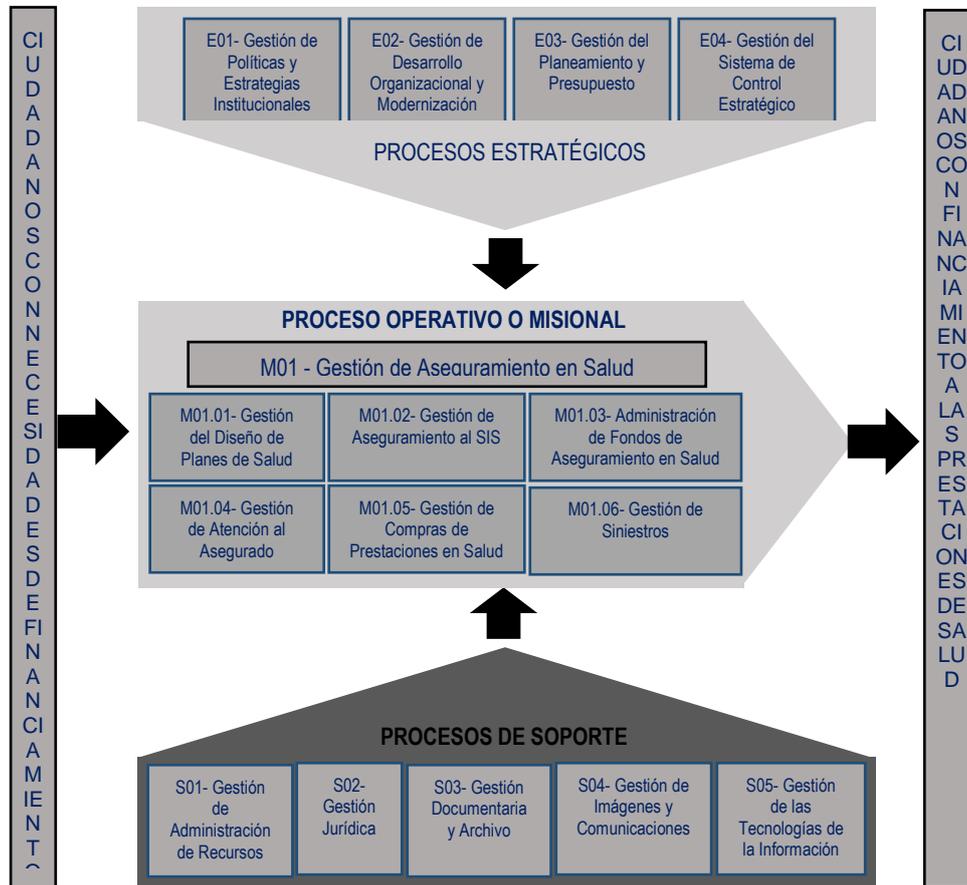


Figura 2. Mapa de Procesos del Seguro Integral de Salud (SIS)

Fuente: Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS (2019, pp. 26-27)

Como complemento teórico a los instrumentos organizacionales del SIS, es interesante la propuesta de la Secretaría de la Función Pública (2016) de México, quien muestra un “esquema general de las etapas de evolución hacia la obtención de procesos más eficientes” (p. 5).

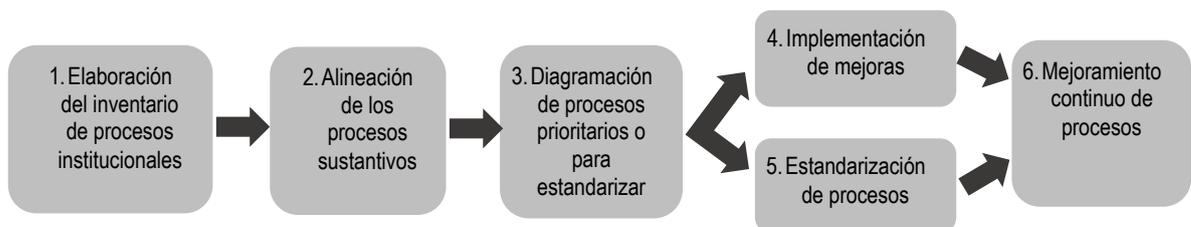


Figura 3
Evolución hacia procesos optimizados

Fuente: Secretaría de la Función Pública (2016, p.5)

La propuesta antes citada, sugiere un camino hacia la optimización de los procesos institucionales que redundarán en la optimización del empleo de los recursos disponibles.

La Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS (2019), define un mapa de procesos con tres procesos: Estratégicos, misional y de soporte, y dentro de ellos, el que interesa a la investigación es el “proceso misional” denominado “Gestión de Aseguramiento en Salud”, el cual “gestiona y administra los fondos para la cobertura de las atenciones de salud de la población objetivo y, para el fortalecimiento de la cultura de aseguramiento y el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos como usuario de salud” (p. 15).

La citada Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS (2019), incluye en el proceso “Gestión de Aseguramiento en Salud”, seis procesos del Nivel 1: Gestión del Diseño de planes de Salud, Gestión de aseguramiento al SIS (Inscripción/Afiliación), Administración de los Fondos de Aseguramiento en Salud, Gestión de Atención al Asegurado, Gestión de Compra de Prestaciones de Salud, y Gestión de siniestros.

Sobre la complejidad que se ha comentado, ésta se da en organizaciones grandes en tamaño físico y de operaciones, donde el flujo de activos será intenso y el manejo de ellos deberá ser efectivo pero además eficiente, por lo que Távara (2014) afirma que se requiere “realizar una descripción operativa de su negocio, por medio de la creación de una estructura organizativa que divida y organice las actividades, describiendo adecuadamente los procedimientos y funciones para alcanzar el ordenamiento de las relaciones internas y volverse más efectivos en sus operaciones diarias” (p.103). De esta forma, la organización deberá estructurarse en base a los productos (servicios) a administrar, y la demanda por ellos.

De acuerdo con el Proceso Misional del SIS, ya citado, se decidió estudiar tres de los procesos de nivel 1 vinculados estrechamente al ámbito financiero institucional, y a las funciones del objeto de investigación: la Gerencia de Negocios y Financiamiento (GNF) del Seguro Integral de Salud – Sede Central, Lima, Perú. Los procesos de Nivel 1, a estudiar son: Administración de los fondos de aseguramiento en salud, Gestión de compra de prestaciones de salud, y Gestión de siniestros de salud.

⇒ Administración de fondos de aseguramiento en salud

En primera instancia, acerca de la política del Aseguramiento Universal en Salud (AUS), Jumba (2019), dentro de su análisis a 10 años de su implementación, mencionó que ésta “estableció que el acceso a los servicios de salud se realizara por medio de la intermediación financiera de seguros de salud, estableciendo para ello cuatro ejes de ‘reforma’: plan de beneficios, financiamiento y pagos, focalización de subsidios, prestación de servicios y regulación”. A saber, la motivación de la política fue que el Estado dejara de ser proveedor simultáneo de recursos y proveedor de servicios, para ser un proveedor financiero, en un mercado competitivo de proveedores del sector privado, público y no lucrativos.

Sobre lo afirmado, se trae a colación que existe una entidad que forma parte de la estructura del Estado cual es el Acuerdo Nacional, quien a partir del año 2002 declaró como de prioridad nacional el aseguramiento universal, acerca de lo cual Wilson et al. (2009) recuerdan que “En la décimo tercera política de Estado denominada ‘Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social’ se compromete a asegurar las condiciones para un acceso universal a la salud en forma gratuita, continua, oportuna y de calidad, con prioridad en las zonas en las que se concentra la pobreza y en las poblaciones más vulnerables” (p.212).

La Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS (Reemplazada por la Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS), contiene una vigente base ontológica, y define la Administración de fondos de aseguramiento en salud como aquella que “incluye la toma de decisiones sobre el uso de los recursos provenientes de las primas, de los aportes, cotizaciones o transferencias, así como la decisión sobre la realización de inversiones financieras y no financieras, constitución de reservas y gestión de riesgo corporativo” (p.6); es así que, el adecuado manejo de las actividades involucradas con los fondos de aseguramiento hacen posible la garantía del resultado esperado por la comunidad.

De esta manera, la norma legal sobre la gestión de fondos de aseguramiento en salud, en el Perú, encuentra apoyo para la universalidad del aseguramiento en salud en lo que Wilson et al. (2009) recomiendan: “para reducir las marcadas diferencias de acceso a los servicios de salud y mejorar la rentabilidad social de los recursos que se

asignan al sector salud, mediante cambios en el financiamiento, regulación y gestión. Uno de los principales desafíos de la reforma en el Perú ha sido la modificación de la organización institucional del financiamiento y la forma de articularlo con la provisión de servicios” (p.208). Ello, es una muestra de la concordancia que debe esperarse entre los planes, la gestión y el financiamiento, como único proceso para lograr las metas de atención en salud.

Por ello, para gestionar eficientemente los fondos destinados a la prestación de servicios de salud el Estado ha creado las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS). En la página web del SIS, se las define como “instituciones o empresas públicas privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud”. Entre las IAFAS se mencionan “Seguro Integral de Salud, Seguro Social de Salud (EsSalud), Sanidades de las Fuerzas Armadas, Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Entidades Prestadoras de Salud (EPS), Compañías de Seguros Privados de Salud, Entidades de salud que ofrecen servicios de salud prepagadas, Autoseguros y fondos de salud, y Otras modalidades de aseguramiento públicos, privados o mixtos distintas a las señaladas anteriormente”. Se puede afirmar que el Estado peruano está racionalmente dotado de la organización necesaria para prestar el servicio de salud pública; cabe a cada institución dotarla del liderazgo apropiado para gestionarlas eficientemente.

Un complemento legal a la administración de fondos de aseguramiento en salud a cargo del SIS lo constituye el Decreto Supremo N° 010-2016-SA el cual está integrado por un conjunto de tareas para garantizar resultados esperados en la administración de los recursos financieros conformados por los fondos de aseguramiento que “incluye la toma de decisiones sobre el uso de los recursos provenientes de las primas, aportes, cotizaciones o transferencias, así como la decisión sobre la realización de inversiones financieras y no financieras, constitución de reservas, y gestión del riesgo corporativo” (art, 7, 7.2.3). Como se aprecia, la adecuada gestión de tales fondos podría lograrse con un talento humano comprometido y con un sistema meritocrático para su selección.

Adicionalmente, Villegas et al. (2016) precisan al respecto, que las IAFAS privadas brindan seguros de salud pertenecientes al régimen contributivo general “En el sector privado se presentan las empresas de seguros que ofertan cobertura de riesgos de salud; las IAFAS prepagas que son clínicas privadas que venden sus propios seguros, y algunas entidades empleadoras que, además de cumplir con EsSalud, administran un fondo para financiar prestaciones de salud de sus trabajadores y derechohabientes: IAFAS autoseguros” (p.562). Dentro del caso mencionado, tales IAFAS pueden ser complementarias al régimen contributivo que gestiona EsSalud, y dentro de ellas se puede mencionar a las entidades prestadoras de salud (EPS).

Añade Villegas et al. (2016) que, respecto al acceso a la cobertura de servicios de salud, ésta enfrenta una serie de actividades que ameritan desarrollarse, tales como “la informalidad, la responsabilidad de las entidades empleadoras en las declaraciones laborales y su desfase en la oportunidad del envío de información a EsSalud, las personas que cuentan con empleos eventuales, las políticas y normas de las IAFAS en cuanto a los periodos de carencia y latencia condicionadas en el momento del acceso y la actualización oportuna en el RNAS” (p.566). Una eficiente administración de fondos de aseguramiento en salud podría dejar de lado la preocupación de los usuarios por estas deficiencias que la caracterizan el día de hoy.

⇒ Gestión de compra de prestaciones de salud

Desde la perspectiva de política pública en salud, la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS la conceptúa la Gestión de compra de prestaciones de salud, como “el proceso por el cual las IAFAS Públicas, a través de contratos o convenios, pactan con las IPRESS las condiciones generales y específicas de servicio para los asegurados, a cambio de una contraprestación, evaluando su cumplimiento” (p. 6). De esta manera las instituciones administradoras hacen operativas sus intervenciones, a partir de cubrir el servicio planeado.

De otro lado, la Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS (2019) se apoya en el artículo 1 del Decreto Supremo N° 010-2016-SA, quien tiene por finalidad “establecer las disposiciones para la adecuación administrativa y contable de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas – IAFAS Públicas, en

consideración a sus fines”. Adicionalmente, esta norma debe aplicarse “a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud– IAFAS Públicas creadas o por crearse, a nivel nacional (...) las que se encuentran bajo el ámbito de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD”. Esta parte de la norma reviste mucha importancia, porque aspira limitar las confusiones que venían ocurriendo antes de su mandato, por la falta de normalización de la documentación contable y administrativa, que eventualmente hacía difícil la labor de control.

Además, el artículo 5 del Decreto Supremo antes citado, en relación con la finalidad de las IAFAS dispone que estas “incluyen expresamente en sus respectivos documentos de gestión el objeto o finalidad en relación a la recepción, captación, o gestión de fondos para la cobertura de las atenciones de salud u ofrecer cobertura de riesgos de salud, según corresponda”, de tal forma que se asegura la adquisición de las prestaciones, al asegurar su debido financiamiento, lo cual evitaría ciertas distorsiones presentes actualmente en la gestión de algunas actividades.

A manera de aclarar y precisar el alcance de la norma antes mencionada, en la Exposición de motivos del D.L.1346 (Congreso de la República del Perú, 2016), se explica que “respecto a los mecanismos de pago por emergencias a IPRESS privadas, la Ley N° 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencias y partos, señala en su artículo 3 que toda persona tiene derecho a recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médica quirúrgica de emergencia lo necesite, estando los establecimientos de salud sin excepción obligados a prestar esta atención, mientras subsista el estado de grave riesgo para la vida y la salud” (p.8). Como se aprecia, existe un amplio marco legal para la actuación institucional en las compras de prestaciones de salud.

⇒ Gestión de siniestros de salud

En primera instancia, la gestión de siniestros de salud son aquellas circunstancias que se presentan durante la actividad de un asegurado y que son pasibles de la cobertura de un seguro, evento conocido como “siniestralidad”, y que Nieto-Enciso (2005) la enfoca de la siguiente manera:

Se diferencia del concepto de “riesgo”, pues mientras el primero expresa una certeza el segundo se relaciona con la probabilidad de ocurrencia de un evento. La siniestralidad es resultado de tres variables: la frecuencia de uso, la razón de uso y los costos promedio de atención de un evento. La razón de uso corresponde al número de atenciones ocasionadas por el manejo de una patología, en un periodo de tiempo dado con relación a una población de referencia y la frecuencia de uso establece el promedio de demanda de un servicio por una persona en un periodo de tiempo determinado. (p. 296)

Resulta interesante esta primera precisión acerca de la siniestralidad, porque usualmente se confunde con “riesgo”, que como se ha precisado tiene diferente connotación temporal; además, la siniestralidad comprende aspectos específicos diferenciados.

Desde el punto de vista normativo, la “siniestralidad” es abordada en el Decreto Supremo N° 010-2016-SA (art, 7, 7.2.6), estableciéndose que “son todas las actividades que tienen por finalidad liquidar los siniestros, vale decir; validar la prestación de recursos como facturación, transferencia presupuestal, contraprestación con otros servicios u otra forma de asignación de recursos”. De otro lado, la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS, toma como propia la misma definición, la cual institucionalmente delimita claramente su función y alcance.

A manera de referencia, en una experiencia en México sobre la forma de gestionar una de las aristas de los siniestros de salud, Muñoz (2006) llega a algunas interesantes aproximaciones: “La Edad del asegurado es un importante determinante en los siniestros de los seguros de gastos médicos (...) y su relación respecto al monto del siniestro siempre fue positiva. Los resultados de morbilidad y siniestro promedio mostraron una tendencia decreciente en los primeros quinquenios, pero conforme avanza la edad se convierten en crecientes” (p. 59). Criterios relevantes porque los precios de las primas de seguros van a ser asignadas tomando en consideración dichos indicadores.

2.2.2. Optimización de los recursos disponibles

Inicialmente, conviene que se precise en qué consiste un recurso, sobre lo cual Gallardo (2002) proporciona una reflexión clásica acerca del recurso:

Nos ha tocado en suerte desempeñarnos en un mundo donde el cambio, la aceleración, el riesgo y la incertidumbre constituyen verdaderamente el signo de los tiempos que vivimos. Un mundo donde el tiempo juega un papel trascendental (...), que, socialmente hablando, permiten hacer un uso óptimo de los recursos escasos (humanos, materiales y financieros) de que dispone la sociedad (de manera individual o colectiva) para afrontar y resolver los innumerables problemas y/o necesidades que la aquejan. (p.15)

Sobre la cita, muchas veces se considera recursos, solamente a los humanos, materiales y financieros; sin embargo, el tiempo es, quizá, el recurso principal, porque sin él no se podría conceptuar el proceso.

El concepto recursos también ha sido definido como lo indicó Enríquez (2002): “el conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia. Los recursos tienen un valor instrumental para las organizaciones y constituyen insumos necesarios para su operación” (p. 75). Bajo ese criterio, las actuales organizaciones privadas y las gubernamentales se ven desafiadas a sacar el máximo provecho de sus recursos disponibles, en particular aquellos que son escasos, realizando un uso racional y eficiente de ellos, lo que se denomina optimización.

En otro momento, para tener una visión más completa, Enríquez (2002) considera que “las mega-tendencias promovidas han orientado los esfuerzos de rediseño institucional de los gobiernos y sus administraciones públicas, básicamente a tareas de reingeniería de procesos aplicadas a la administración integral de los recursos” (p. 93). El autor ya se adelantaba a su tiempo, al afirmar que la gestión de los recursos requiere de la planificación estratégica para enfrentar la innovación gubernamental.

Para complementar lo mencionado anteriormente, Robbins y Coulter (2010) afirman que “los recursos de una organización son los activos (financieros, físicos,

humanos e intangibles) que utiliza para desarrollar, manufacturar y entregar los productos a sus clientes. Son lo que la organización tiene” (p. 165). Las organizaciones, por ello, solamente funcionarán cuando dispongan de estos elementos, los recursos, de manera suficiente.

De otro lado, resulta interesante lo que Ochoa, Muñoz y Suárez (2017) aseveran acerca que la gestión de recursos organizacionales debe mirar más allá de la percepción de beneficios económicos obtenidos por la empresa y “posteriormente efectuar un análisis determinando la manera en la cual ese objetivo se puede cumplir, observando también, las técnicas que están siendo utilizadas para reducir costos, teniendo en cuenta que no se vea afectada la rentabilidad, calidad y eficiencia, generando así una optimización en el uso de los recursos y mejoramiento en los procesos de la organización” (p. 4). Lo citado remite a la práctica de reducción de costos de manera integral, lo cual llevará a obtener mayor renta, pero sin mermar la calidad ofrecida al usuario.

Pero, también es necesaria la percepción que sobre el tema tiene el ámbito gubernamental. De esta forma, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) estima que “un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, es decir, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas. Sobre todo, considerando que los recursos son escasos, lo cual obliga a priorizar” (p. 30). Interesante, porque el Estado considera reflexivamente la importancia de priorizar la compra de los recursos escasos, optimizando su presupuesto.

De otro lado, se espera que los recursos que intervienen en un proceso de producción sean aplicados con la mayor ventaja posible, llamando a esta dinámica “optimización”; en consecuencia, Guerra (2015) conceptúa que “optimizar” se refiere “a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. Las empresas deben de tener una mejora continua de sus recursos y administración para obtener una calidad adecuada de sus servicios” (p.1). Siendo escasos los recursos, se tiene que

utilizarlos de manera racional y obtener de ellos el máximo provecho a favor de los usuarios.

Siendo así las cosas, la optimización de recursos se hace cada vez más dificultosa en la medida que la organización es de mayor tamaño; en tal sentido, la OBS Business School (2018) afirma que la optimización de recursos “es una labor que resulta más difícil a medida que las empresas aumentan su tamaño (...) la eficacia de los recursos empresariales no depende de su cantidad como del uso que les demos y de los resultados que obtengamos (...) Cuando hablamos de optimización de recursos, en realidad nos estamos refiriendo a que los medios materiales, técnicos y humanos de los que disponemos en nuestro día a día empresarial reflejen los mejores resultados posibles en un proceso”. Por ello, el tratamiento óptimo de los recursos no significa el extremar decisiones para llevarlos más allá de sus límites, sino que optimizar requiere que cada recurso aporte su funcionalidad.

Como refuerzo a lo antes mencionado, la Secretaría de la Función Pública (2016) de México, opina que “debido a que los esfuerzos de optimización se focalizarán en los procesos prioritarios y no en la totalidad de los procesos sustantivos (...), los procesos prioritarios están conformados por los siguientes tipos de procesos sustantivos: ‘Procesos relacionados con trámites y servicios’ y ‘procesos de entrega de subsidios y demás apoyos’ permitiendo una entrega expedita y transparente” (p. 26). Por ello, no todos los recursos intervinientes en los procesos que conforman la gestión del aseguramiento en salud deberán ser priorizados.

A manera de reforzar lo desarrollado hasta el momento, y desde la perspectiva gubernamental, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) refiere que “en el caso de los procesos de soporte, la normativa de los Sistemas Administrativos debe ser tomada en cuenta en el proceso de optimización, buscando una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas y promoviendo de manera proactiva su mejora” (p. 42). Sobre ello, es posible detectar espacios de oportunidad para mejorar sin recurrir a otras normas, solamente mejorando los instrumentos administrativos.

De otro lado, no queda duda de la importancia de la optimización en el uso de los recursos para producir un servicio (o un bien) de calidad, por lo que, a manera de reafirmación, la Secretaría de la Función Pública (2016) establece que:

La importancia de la optimización consiste en que al mejorar y/o simplificar los procesos de las instituciones se facilita la obtención, entre otros, de los siguientes resultados, contribuyendo a aumentar la satisfacción ciudadana respecto a la atención que reciben por parte del gobierno: Mayor agilidad y sencillez en la interacción de los ciudadanos con las instituciones, al eliminar las actividades innecesarias en las gestiones de los ciudadanos con el gobierno; incremento en la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones; reducción de los tiempos de ejecución de los procesos a fin de proporcionar a los ciudadanos los bienes y servicios con mayor rapidez y oportunidad (p. 66).

Es así, que optimizar los recursos disponibles asignados por el Estado debe significar otorgar valores agregados al usuario, pero sin reducir su nivel de satisfacción por las características del servicio recibido.

Desde la perspectiva de política de gobierno, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) fija lineamientos para las entidades públicas en general, determinando que uno de los principales pilares es la Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, cuyo lineamiento dice “Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización. Estudiar rigurosa y estructuradamente cómo optimizar, formalizar y automatizar cada uno de sus procesos internos, a lo largo de toda la ‘cadena de valor’, sobre la base de los resultados esperados” (p. 42). Con lo cual deja en evidencia la importancia de la planificación para el logro de una buena gestión.

Como el ser humano es el gestor de los recursos y de sus aciertos o desaciertos al momento de aplicarlos para obtener los resultados, Enríquez (2002) añade que, como “los recursos financieros y humanos destinados para las adquisiciones de bienes y contratación de obras públicas son limitados e insuficientes para satisfacer la creciente demanda de las dependencias y entidades, se sugiere que los órganos encargados de la planeación y ejecución, así como del control, actúen de manera coordinada para lograr

una óptima administración de los recursos” (p. 558). Así, el autor deja expresa constancia que sin planificación y control la gestión no podrá asegurar la optimización de los recursos.

⇒ Optimización de recursos humanos

El ser humano en los ámbitos productivos es el centro de atención por su condición de irremplazable, a pesar de los acelerados procesos mundiales de automatización de los procesos que pretenden reemplazarlo, y que muchas veces han tenido que dar marcha atrás por las aún limitaciones de los autómatas en la toma de decisiones y en el ámbito táctico, por lo que se requiere definirlo o aproximar una definición sobre él. Así, Enríquez (2002) sostiene que el recurso humano “es el género resultante del conjunto de población real o potencialmente requerida para la ejecución de un plan o proyecto de intervención. Se expresan finalmente como capital humano” (p. 78). Actualmente, el llamado recurso humano, es reemplazado reflexivamente por “talento humano” o “capital humano.

Pero el ser humano puede tener una amplia gama de actitudes respecto al trabajo, y lo que actualmente requerimos de él es que ofrezca más de lo mínimo, que evidencie compromiso consigo mismo, su familia y la organización donde labora, que su trabajo sea óptimo; es así que Lechuga (2004) comenta acerca de “qué importante resulta en tiempos difíciles que mediante la decidida optimización del recurso humano, podamos construir empresas con plena capacidad de respuesta a las expectativas de un mercado cada día más exigente, en el que los clientes solicitan cada vez más por su dinero y en el que los competidores cada día están más preparados” (p. 22). La sociedad actual exige empresas de nivel mundial, y para construir empresas de calidad mundial se necesita el concurso de talento humano de nivel mundial. calidad

Según lo tratado hasta el momento, el ser humano es tácitamente importante, pero no solamente como tal, sino por el conocimiento que adquiere y pone en práctica en las organizaciones. Desde esta visión la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) ha establecido que:

La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y

explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. El objetivo es administrar conocimiento y los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades, tomando en cuenta buenas prácticas propias o de terceros para retroalimentar el diseño e implementación de sus estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes (p.35).

Es así como, la adecuada implementación de la administración del conocimiento en lo público origina sistemas de mayor interrelación, procesos con mayor evidencia y dinamismo, evidencia de su optimización.

Lechuga (2004) apoya esta posición y la complementa de la siguiente manera; “en toda empresa existe la imperiosa necesidad de optimizar en el más alto grado los recursos materiales, financieros y tecnológicos, y no debemos olvidar que son precisamente los recursos humanos debidamente preparados, los encargados de esta optimización” (p.34).

Aunado a lo antes mencionado, se requiere resaltar una de las estrategias competitivas en el modelo de Michael Porter cual es buscar, y encontrar liderazgo en costos, y cuando habla de liderazgo no se refiere a cualquier recurso, sino al talento humano, razón por la cual Porret (2008) puntualiza que “una de las claves, no la única, de ser competitivo es poder vender más cantidad al menor precio. Esto significa producir en grandes cantidades (más productividad) a bajos costes y en ello tienen un papel importantísimo los RR.HH., la cantidad, la calidad, los salarios, la organización, el clima laboral, etc.” (p.392). Sin embargo, ello no se consigue sino después de formular políticas, criterios y normas adecuadas, tendientes al logro de su optimización.

Es tal la importancia actual que se le otorga al trabajo del ser humano (antes no era importante, desde la perspectiva del dueño del capital: más importante era la máquina o la herramienta, y posteriormente la tecnología) que Lechuga (2004) afirma que “en la actualidad ningún empresario puede darse el lujo de desaprovechar sus recursos, especialmente el humano, que es el encargado de la optimización de los demás. En la empresa moderna, todo empresario debe vigilar que sus directivos estén

capacitados para aprovechar las fortalezas de sus colaboradores y para que no les afecten sus debilidades, ya que esto último repercute en la productividad” (p. 89). Se comprende, entonces, que la optimización de los recursos se inicia en los recursos humanos, se despliega en los otros recursos y termina en el talento humano.

De otro lado, como añadidura a lo antes sostenido, Porret (2008) estima que “los objetivos a alcanzar a través de la puesta en marcha de un plan de optimización, es incrementar la productividad mediante la mejora del rendimiento de las personas a su servicio, así como la mayoría de los medios tecnológicos y organizativos que han de dar como resultado la elevación de la rentabilidad de la empresa” (p. 392).

Pero, el ser humano por sí mismo no va a optimizar su rendimiento si no hay de por medio una relación transaccional, aún si el directivo diseña e implemente mecanismos de dirección para intentar lograrlo; en este contexto es importante el aporte de Oltra (2005) cuando comenta que “la preocupación por gestionar adecuadamente a las personas (capacitarlas, motivarlas, aumentar su compromiso, etc.) aporta un gran potencial para la mejora de la competitividad de las empresas y, en general, para un aumento de la eficacia de cualquier tipo de organización” (p.16).

Se han ensayado múltiples procedimientos, estrategias y aún tácticas en la búsqueda de optimizar el aporte laboral del talento humano, pero desvinculados de un eje de objetivos claros y precisos. Porret (2008) estima que “los objetivos que se persiguen con la implantación de métodos que optimicen la plantilla son: Incrementar la productividad del personal, tanto directo como indirecto. Reducir tiempos muertos improductivos que generen un alto coste. Cualificar y adaptar los RR.HH. a la nueva configuración de procesos. Optimizar la capacidad productiva y mejorar la atención al cliente (...) Elevar la rentabilidad y competitividad de las diversas áreas del negocio” (p.393).

Un tema recurrente vinculado con la optimización del uso de recursos humanos es el de las competencias laborales que éste haya desarrollado durante su formación en el trabajo, o además a partir de las competencias académicas que le hayan servido de base. Desde esta visión constructivista del aporte del recurso humano, Ramírez Torres

(2022). deja en claro lo siguiente: “Es por esta razón, que uno de los factores clave de éxito empresarial, está basado en el entrenamiento, la capacitación y formación del personal en competencias laborales, a partir de los ejes humano, estructural y relacional, articulado a un modelo de gestión por competencias que integre, mida y evalúe las capacidades productivas y competitivas a nivel individual, grupal –equipos de trabajo– y global” (pp. 8-9). De acuerdo con esta opinión, el modelo por competencias laborales tiene la bondad teórica y metodológica para armonizar conocimientos, habilidades, destrezas, motivos y actitudes para optimizar la capacidad individual y grupal a favor del contexto laboral.

Pero, el ser humano es complejo y su desempeño nunca lo satisface a sí mismo y menos a terceros, por lo que es interesante lo que afirma Lechuga (2004) en el sentido que “con frecuencia nos quejamos con amargura de la falta de colaboradores preparados para el logro de elevados propósitos, y es verdad que no contamos con ellos; sin embargo, debe quedar claro que somos culpables como directivos de la falta de colaboradores calificados, ya que a nosotros nos corresponde seleccionarlos, capacitarlos y motivarlos, y si no saben, no pueden o no quieren, significa que no hemos desempeñado con acierto nuestra función” (p. 34). En otras palabras, las organizaciones pueden construir en el personal comportamientos distintivos, enfocados en resultados individuales tomando en cuenta su adaptación al entorno específico.

Además, el ser humano aspira a crecer y después desarrollar en las organizaciones, asumiendo que es correcta esta secuencia de aspiraciones. Oltra (2005) se centra en lo intangible del talento humano y afirma que “por desarrollo del factor humano entendemos todo el conjunto de políticas y actividades que, en el seno de la organización, se llevan a cabo para identificar y mejorar las competencias de los colaboradores, así como su grado de satisfacción y compromiso con la organización” (p. 16). Lo mencionado busca mejorar tanto la colaboración y viabilidad profesional del personal, como su grado de motivación e involucramiento con la empresa.

En la valoración de Pérez (2011), la formación de los trabajadores es de vital importancia para hacer competitivas a las entidades públicas y privadas, a partir de la optimización de los recursos, para lo cual “los nuevos escenarios de formación han de

ser cada vez más interactivos y dinámicos, lo que progresivamente va repercutiendo en que los participantes no sean receptores pasivos de información, sino que tengan que tomar decisiones respecto a los itinerarios formativos o medios con los que desean interaccionar para capturar la información” (p. 120). Por ello, la formación laboral ofrecida en la organización puede considerarse una herramienta de mejora hacia la optimización del aporte del factor humano.

Para complementar lo afirmado anteriormente se estima que el trabajador debe ser empoderado para que, bajo esta prerrogativa pueda optimizar su rendimiento; por ello, es importante lo que señala Oltra (2005) en el sentido que “desde un punto de vista de moderna dirección de personas, es arriesgado y poco pragmático pretender que los trabajadores sigan simplemente ‘cumpliendo órdenes’ en situaciones donde la dirección no sabe bien qué órdenes dar” (p. 18). En la visión actual, la gestión del talento humano debe sostenerse en compartir los objetivos y las tradiciones de la empresa, antes de impartir solamente órdenes; así, se promueve un mayor desarrollo del contenido interior del trabajador, logrando optimizarlo.

Pérez (2011) agrega, acerca de la formación que debe ser promovida en las organizaciones, que los objetivos de estas actividades son las siguientes:

Actualizar los conocimientos y habilidades que permitan afrontar los avances producidos en las empresas y en cada puesto de trabajo; habilitar de forma progresiva para realizar tareas de mayor preparación y responsabilidad; hacer de la formación laboral una fuente de satisfacción profesional y de mejora personal a la vez que cubren las necesidades de los centros de trabajo; elevar la competitividad de la empresa; optimizar el uso de los recursos materiales disponibles; Fomentar la innovación. (p. 135).

Es así que los estilos de gestión gerencial del talento humano deberán adaptar estos objetivos hacia el cumplimiento de las metas institucionales.

Acorde con las actuales circunstancias que caracterizan la coyuntura del país, Oltra (2005) manifiesta que el factor humano “es una pieza clave de éxito, y donde el costo de la plantilla puede suponer un porcentaje muy elevado de la cuenta de explotación, se hace imprescindible la necesidad de optimizar estos recursos. Por ello,

aparece la necesidad de establecer criterios de evaluación y valoración de las personas con el fin de, a través de lo operativo, reconducir resultados, conductas y actitudes hacia los fines estratégicos de la organización” (p. 180). Se comprende, entonces, la importancia de la medición de los resultados, con la finalidad de conocer el aporte individual del recurso humano, al logro de las metas globales.

➤ Optimización de recursos materiales

Para afrontar los procesos de producción se debe disponer de recursos materiales en cantidad y calidad suficientes, para lograr el satisfactor que requiere el usuario o cliente. Se define recursos materiales como “aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos del Estado y que son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad tales como: Transportes y vías de comunicación, servicios públicos de pavimentación, alumbrado, infraestructura básica y equipamientos colectivos: parques, zonas verdes, viviendas, etcétera” (Kisnerman, 1983, como se citó en Enríquez, 2002, p. 56).

Navarro (2020) aborda el concepto de recursos materiales, desde la perspectiva del sector público, de tal forma considera “que el gasto invertido en el patrimonio, así como los bienes de consumo que permiten el funcionamiento de las Instituciones es de naturaleza pública y está orientada a satisfacer las demandas colectivas de la sociedad, es de suma importancia otorgar a la ciudadanía la información que permita evaluar los resultados de su administración y así poder determinar el éxito en el cumplimiento de los resultados” (p. 172). Tales resultados, precisamente serán valorados por los usuarios favorecidos por aquella gestión, que esperan sea eficiente, eficaz y honrada.

A efectos que este acápite guarde la misma línea directriz de su desarrollo que es la Teoría General de Sistemas, Enríquez (2002) estipula que “en un sentido más amplio el estudio del tópico se puede insertar en el enfoque de sistemas. Así, la totalidad se denomina Sistema de Administración de Recursos Materiales. Dicho sistema se integra por subsistemas” (p. 79). De esta manera, para que funcionen bien, los sistemas deben conservar equilibrio, lo cual se da cuando los ingresos del Estado se destinan a un gasto para atender las necesidades de la sociedad, y ésta queda satisfecha.

Tomando en consideración lo antes mencionado, el Seguro Integral de Salud, incluye en su descripción de los recursos materiales que gestiona, bajo la denominación de Proceso de Abastecimiento (Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS), los subprocesos/actividades siguientes: “Gestión de la programación, Gestión de adquisiciones y contrataciones, Gestión del almacén, Control patrimonial y Servicios generales” (p. 19). De acuerdo con este ordenador y en función de sus límites presupuestales, la entidad lleva a cabo la inversión de los fondos públicos.

De otro lado, el adecuado y técnico movimiento de materiales es imprescindible cuando hablamos de una eficiente gestión de los mismos. La actividad logística centraliza el movimiento de materiales y requiere un flujo físico para realizarse; según Lozano (2002) “este flujo puede consistir en: Productos materiales: Estaremos entonces ante una logística que trabaja sobre productos materiales. Productos tipo servicio: Estaremos ante una logística centrada en el empleo óptimo de los recursos operativos que prestan dichos servicios. En ambos casos existirá una logística de optimización de recursos operativos: en el primer caso, para prestar los servicios asociados con la aproximación del producto material; en el segundo, para prestar los servicios que constituyen el propio producto en sí” (p. 188). En base de ello, se espera una intervención conjunta de las áreas responsables para conseguir la optimización y racionalización de los esfuerzos y recursos proveídos para que tal función se mantenga fluida sostenidamente.

Enríquez (2002) complementa lo dicho previamente al afirmar que “El sistema de administración de recursos materiales, que el lector identifica en este libro, se integra por los siguientes subsistemas: Planeación, programación y presupuestación, Adquisiciones, arrendamientos y servicios, Almacenes, inventarios y destino final de bienes, Servicios generales, Obra pública, Seguros y fianzas, Control y evaluación, y Medición” (p. 95). De esta manera se puede advertir que el sistema de administración de recursos materiales se vincula permanentemente con su entorno, y por tal razón será exitoso en tanto lo sepa interpretar y atender.

Entonces, la gestión de recursos materiales con enfoque de optimización, según Lozano (2002), implica que deben gestionarse “de forma que intervengan solamente en

el momento adecuado (cuándo), en la cantidad adecuada (cuánto), en el lugar adecuado (dónde) y de la forma adecuada (cómo) (...) todo ello debe gestionarse al mínimo coste” (p. 189). Es así que el concepto de eficiencia es vital para las operaciones relativas a los recursos materiales.

Considerando la gestión de recursos materiales, desde la perspectiva logística, Lozano (2002) la divide en dos tipos: “Logística de stock de materiales, actúa para optimizar los stocks y los caudales de productos materiales. Logística de recursos operativos, actúa para optimizar la utilización de recursos operativos para la consecución de un fin” (p. 189). En tal sentido, las actuales economías globalizadas exigen un talento humano conocedor y gestor de las nuevas prácticas logísticas, pues el buen manejo de los materiales significa para la empresa el éxito en sus operaciones.

Desde esta mirada, para Cisneros y López (2021), cuando en la gestión de los recursos materiales se ha implementado una metodología intermitente de la logística entre secciones administrativas, ello refleja “que no existen elementos de control necesarios en el proceso de producción de la empresa, lo cual, no permite la minimización de tiempo en la fabricación de los lotes ni la maximización de aprovechamiento en los recursos materiales” (p. 68), lo que podemos traducir como baja optimización y consecuente baja productividad del trabajo.

Finalmente, es de vital importancia para optimizar el uso de los recursos materiales disponible el que no se les dé mal destino o se disponga libremente de ellos, razón por la cual Enríquez (2002) enfatiza en que “en este contexto los gobiernos, como depositarios de la confianza pública, están obligados también a garantizar el debido cuidado del patrimonio y a ser cuidadosos en la administración de los recursos que tienen bajo su responsabilidad y custodia, para asegurar el uso más eficiente y eficaz de los mismos” (p. 642). Es oportuno recordar que la gestión de recursos materiales en el sector público cuenta con un manto normativo enfocado en la transparencia de las operaciones; sin embargo, la realidad enfrenta casos de inconductas que son de conocimiento público.

⇒ Optimización de recursos financieros

En primera instancia, se puede afirmar que el recurso financiero es el que hace posible la obtención de los demás recursos, y es el más débil cuando hay que gestionarlo con pulcritud; así, Enríquez (2002) sostiene que los recursos financieros son “los derivados del conjunto de medidas económicas y presupuestarias de que dispone la administración, la comunidad, o las organizaciones para afrontar las actuaciones previstas con base en las necesidades analizadas. Son indispensables para la adquisición de nuevos recursos” (p. 78), lo cual hace recordar el sistema “justo a tiempo” como herramienta eficaz que hace posible que los inventarios sean óptimos y limita la sobreinversión que originan exceso en los costos financieros.

La gestión de los recursos financieros es el espacio donde se debe poner en acción todas las capacidades del gestor, y por ser de tal importancia, Martínez (2016) afirma que la gestión financiera se constituye en “el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de unos objetivos. Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos” (p. 7), a lo que se puede añadir la pertinente toma de decisiones que la ganancia de utilidades y añadir valor a la institución.

Por su parte, Rubert y Fuertes (2003) abordan un par de conceptos de interés impostergable, cuales son el control del riesgo y la optimización del costo de los recursos financieros considerándolos como “pilares fundamentales en la gestión financiera actual, sobre todo por la necesidad de actuar con mayor competitividad en un entorno de economía global (...) es importante minimizar el coste de la financiación con el uso de alternativas que son requeridas según varíen las condiciones de los mercados” (p. 407). Cabe recordar que, además de las fuentes de financiamiento ya conocidas, se suma el financiamiento vía préstamos de materias primas que ofrecen ventajas adicionales.

El saber adónde queremos llegar es de suma importancia, y la definición de objetivos financieros es el punto de partida de la optimización del recurso; así, agrega Martínez (2016) que “para que exista gestión financiera, con carácter previo, deben fijarse unos objetivos empresariales y diseñarse una estructura adecuada para ponerla en práctica. En nuestro caso, el objetivo es generar liquidez a través de las necesidades operativas de fondos para evitar un problema temporal de ausencia de liquidez que tiene la empresa” (p.8).

En base a las normas generales administrativas, y legales, que deben cumplir las instituciones públicas para contratar, Enríquez (2002) menciona que “la elaboración de las directrices que en su momento se expidan deberán considerar criterios tales como: precio, calidad, financiamiento y oportunidad. En suma, las políticas, bases y lineamientos que se formulen (...) deben considerar circunstancias que señalen que las actividades que realicen los proveedores o prestadores de servicios estén vinculadas con el objeto del contrato, así como que éstos tengan capacidad de respuesta y disponibilidad de recursos financieros, técnicos y otros, que les permitan hacer frente a los requerimientos o solicitudes que se les haga” (p.195).

A partir de la observancia de la normatividad financiera se asume que el recurso estará bien gestionado y tendiente a su optimización; sobre ello, Calderón (2016) asevera que “el modelo de gestión financiera está enfocado en la optimización de los recursos financieros y económicos (...) que enfrentan factores que impiden la administración adecuada de los mismos y por ende la optimización. Entre los principales factores que aportarían positivamente con el modelo de gestión en la optimización de los recursos financieros y económicos se tiene: Reducción del costo de la materia prima; Reducción de los costos de mantenimiento; Reducción de los Gastos administrativos; y, Análisis de la estrategia de venta y postventa” (p.58).

Además, las necesidades operativas de fondos (NOF) como estrategia de optimización de recursos financieros es tratado también por Martínez (2016), quien afirma que “un modelo de gestión basado en la optimización de las NOF permite dimensionar de forma óptima el Fondo de Maniobra y permite evaluar fuentes de financiación sin coste y con coste explícito a partir de la garantía de las propias

operaciones del ciclo de explotación de la empresa y la conversión del realizable en liquidez disponible. Un modelo de gestión basado en la optimización de las NOF permite analizar el impacto de las distintas alternativas de obtención de liquidez a partir de los elementos del ciclo de explotación de la empresa en términos de solvencia, rentabilidad y valor” (p.2).

Se puede afirmar que la optimización del recurso financiero es resultado de una adecuada planificación el mismo, partiendo de la determinación de qué queremos lograr, cómo queremos lograrlo y con qué decisiones previas; por ello es oportuno citar a Enríquez (2002) para quien “un plan integrado por óptimos programas debe contar con el soporte o respaldo de los recursos económicos y financieros que se requieren para su instrumentación. En otros términos, el presupuesto, da viabilidad y congruencia al proceso de planeación, programación y presupuestación que, en su conjunto, constituyen la base sobre la que se sustenta el Sistema Nacional de Planeación” (p. 377)

Complementando lo que hasta el momento se ha desarrollado, también se considera pertinente incluir el control dentro de la búsqueda de optimizar el uso de recursos financieros, de tal manera que Pérez y Badajoz (2022) admiten que “las entidades estatales, destacan la importancia de aplicar el control interno, a nivel nacional y regional, por lo que trabajan arduamente para eliminar, gradualmente, las deficiencias en el cumplimiento de metas, la existencia de procedimientos y normas complejas (barreras burocráticas), las limitaciones para expresar transparencia y eliminar las deficiencias en la gestión de los procesos” (p. 2027), razones por las cuales, las instituciones necesitan del control interno como un respaldo firme para la gestión de sus actividades, de tal forma que se optimicen la gestión y manejo administrativo y financiero motivando la economía en las operaciones y la calidad en los servicios.

⇒ Optimización de recursos tecnológicos

En una civilización de cambios profundos en que las generaciones de sistemas y componentes tecnológicos se suscitan en períodos cada vez más breves, siendo la obsolescencia la norma, algunos autores mencionados por Estrada y Sabando (2001) refieren:

En un principio se trataba de la utilización eficiente de la tecnología en los procesos de fabricación, después a administrar los recursos destinados a la investigación y desarrollo, posteriormente al uso e incorporación de la tecnología a lo largo y ancho de la organización, elección entre comprar y hacer, concepción de una idea hasta puesta en el mercado, organizar los procesos creativos y las aptitudes para aprender, acumular y movilizar conocimientos bien para cortar el ciclo de desarrollo de la innovación o adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno. (p. 2).

Lo cual remite a aceptar que la gestión moderna se enfoca en la tecnología, la innovación, las “competencias laborales” y el conocimiento, debidamente adaptados al entorno en que actúan y el contexto existente.

Bajo el marco conceptual antes citado, se considera que la gestión de recursos tecnológicos es eficiente cuando éstos se aplican para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos, activando el trabajo y el tiempo, razones por las cuales Velasco (2011) lo conceptúa como “el manejo de éstos y de tecnologías en un proceso dinámico y evolutivo, con miras a alcanzar objetivos de la organización. La tecnología constituye el uso inteligente de los recursos tecnológicos para el desarrollo, crecimiento y logro de los objetivos de la organización” (p. 35). Sin embargo, se cometen errores cuando los directivos buscan la optimización tecnológica considerando solamente la reducción de costos a partir de la infraestructura tecnológica que gestionan, en vez de considerar otras alternativas.

De otro lado, se requiere conceptuar a los recursos tecnológicos, y en esta necesidad Enríquez (2002) los define como “especie integrada por el conjunto de instrumentos que median entre la organización y el objeto de trabajo para conocerlo y conseguir un producto” (p. 78). Dentro de estos recursos se puede mencionar los tangibles, como computadora, video cámaras, laptops, e intangibles como por ejemplo las prácticas de trabajo en la empresa.

Uno de los aspectos que intervienen en la optimización tecnológica en las instituciones es el enfoque en costos, siempre y cuando éste sea racional y considere un análisis exhaustivo que según Kroll (2021) “abarque la revisión del tamaño de los

contratos de software, la infraestructura y los objetivos de negocio como una vía para encontrar alternativas de optimización de costos. Mediante un análisis llevado a cabo por expertos se podrá revisar el ciclo de vida de las licencias de software con una evaluación que muestre si existe una brecha entre lo que se tiene funcionando y lo que realmente se está utilizando. Esto les ayudará a detectar fácilmente los recursos que se están desperdiciando” (s/p). Entonces, la optimización deberá realizarse, no en base a cambios dramáticos en la infraestructura creyendo que así se reducen costos, sino simplemente revisando los contratos de proveedores de licencias.

En otra perspectiva, la optimización de recursos requiere sistemas de aseguramiento que faciliten la auditoría de gestión y control de los sistemas de información y tecnología, en lo cual Velasco (2011) compromete a “usuarios y auditores involucrados en una adecuada administración de las tecnologías de la información, apoya a la organización al proveer un marco que asegure que las tecnologías de la información estén alineadas con la misión y visión, capaciten y maximicen los beneficios, permitan el uso responsable de los recursos; y, proporcionen un manejo apropiado de los riesgos” (p. 8). En esa perspectiva, las instituciones podrán planificar operativamente actividades tecnológicas específicas de acuerdo a cada función, de tal manera que no se presente superposiciones y tampoco actividades que se contraten innecesariamente del exterior, como otra forma de optimización de recursos de tecnología.

Las tareas de la auditoría de la gestión de los sistemas tecnológicos para detectar brechas, corregirlas y por mejora continua caminar hacia la optimización, en la visión de Enríquez (2002) “ofrecen la posibilidad de establecer sistemas ágiles de control y contribuyen a la gestión interna de los almacenes. Es indispensable verificar que el área de control de los inventarios o activos fijos realice estudios tendientes a modernizar sus sistemas de control interno, establecer programas para optimizar el aprovechamiento de sus recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos” (p. 279). Esta propuesta permitiría aplicar con mayor precisión la normatividad institucional, de tal forma que la gestión de recursos tecnológicos se muestre transparente e inmaculada.

Desde la perspectiva estratégica y, particularmente el diagnóstico externo, Estrada y Sabando (2001) consideran que en la variedad de la oferta tecnológica del mercado “se busca aprovechar las competencias tecnológicas existentes y/o acceder a los recursos potenciales, ya sea por la experiencia, medios y cultura de las personas u organizaciones, para darles valor por sinergias, reducción de costes, aceleración y diversificación de innovadores, reforzamiento de la cultura y actitudes innovadoras así como ordenar a la empresa en el largo plazo” (p. 12). De esta manera, la búsqueda se enfoca en la elección de la mejor oferta en calidad, disponibilidad y precio, lo que equivale a optimizar la selección de ofertantes.

Como se mencionó anteriormente, la gestión líder de los costos, desde la perspectiva competitiva, es de vital importancia en el proceso de optimización de los recursos; en tal perspectiva, Ochoa et al. (2017) comentan que “si las decisiones de una empresa se enfocaran en la optimización de los costos, considerarían como alternativa, analizar cuáles de éstos, están siendo ineficientes o no son necesarios dentro del proceso normal de la operación, y así determinar una adecuada gestión que permita optar por una alternativa más eficiente, al desarrollar los procesos productivos” (p. 6). Es por ello que, durante la evaluación del proceso de optimización de los costos por tecnología, si se encuentran componentes con algunas ineficiencias, se identifica algún costo oculto en su funcionamiento, o algún tipo de mella en su desempeño productivo, se debe reemplazar o mejorar tal componente.

Finalmente, para reafirmar la importancia que tiene la adecuada gestión del posicionamiento de los recursos tecnológicos en la construcción de su optimización, Pérez (2021). sostiene que éstos deben reposicionarse como una: “opción de diversificar el uso de esas tecnologías para entrar en sectores o mercados diferentes. En muchas empresas se utilizan tecnologías dirigidas a ofrecer productos, soluciones o servicios dentro de unos sectores determinados” (s/n). De acuerdo con lo citado, tales tecnologías podrían ser implementadas para generar soluciones en otros sectores de la actividad pública; de esta forma, los recursos podrían ofrecer optimización más allá de su alcance organizacional, apoyando al Estado.

2.3. Definición de términos básicos

- Actividad económica:

“Aportación de activos tanto humanos (mano de obra) como económicos; materiales (maquinaria) e inmateriales (patentes) y financieros (dinero) cuya combinación permite efectuar la transformación de una producción intermedia en otra de mayor valor o producción final de bienes y servicios que así satisface las necesidades humanas” (Requeijo et al., 2007, p. 1).

- Actividad sustantiva:

“Actividad perteneciente a un proceso sustantivo alineado a algún objetivo táctico” (Secretaría de la Función Pública, 2016, p. 66).

- Análisis de brechas:

“Comparación entre la forma en que opera un proceso y la forma de operación especificada en un proceso modelo, para identificar las principales diferencias en la operativa de ambos procesos” (Secretaría de la Función Pública, 2016, p. 66).

- Brecha:

“Diferencia existente entre la forma de operación de un proceso respecto a la forma de operación especificada en un proceso modelo” (Secretaría de la Función Pública, 2016, p. 66).

- Competencias:

“Aquellas características personales relativamente estables en el tiempo y directamente relacionadas con la consecución de resultados superiores en una función o actividad” (Oltra, 2005, p.16).

- Comunicación:

“Es la transferencia y la comprensión de significados. Lo principal que debemos observar en esta definición es el énfasis en la transferencia de significado. Esto quiere decir que, si no se ha transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo” (Robbins y Coulter, 2005, p.256).

- Eficacia:

“Si consigue los objetivos para los cuales ha sido creada o que se han fijado para un determinado período” (Alonso, 2004, p.47).

- Eficiencia:

“Coste de la transformación organizacional de los insumos en productos: recibir mayores volúmenes de energía (en todas sus formas) que la que envían al ambiente como producto” (Alonso, 2004, p.65).

- Estrategia:

“Medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas” (David, 2003, p.11).

- Gestión de aseguramiento en salud:

“Modalidad de ámbito temporal de aseguramiento de pacientes por el que se cubren los daños ocurridos durante la vigencia de la póliza” (Martínez y Ruiz, 2001, p.245).

- Gestión por procesos:

“Percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario” (Rojas, 2007, p.3).

- Mapa de procesos:

“Instrumento que debe permitir la identificación del ciclo de actividades principales que desarrolla una organización, y que pueden ser identificadas como procesos, desde la identificación o diagnóstico de sus necesidades hasta la evaluación de si éstas son (o no) satisfechas” (Medina, 2005, p. 169).

- Política:

“Medios por los cuales se logran los objetivos anuales. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos con el propósito de apoyar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos” (David, 2003, p. 13).

- Procedimiento administrativo:

“Cauce legal que los órganos de la administración pública se ven obligados a seguir en la realización de sus funciones y dentro de la competencia respectiva para producir actos administrativos” (Medina, 2005, p. 128).

- Proceso:

“Bloque que se identifica porque tiene una o más variables de salida de las cuales es importante conocer y mantener sus valores” (Acedo, 2003, p. 153).

- Proceso sustantivo:

“Se relaciona directamente con las funciones sustantivas de la dependencia o entidad, es decir, con el cumplimiento de la misión y genera las características de producto/servicio que son apreciadas por los ciudadanos, el cliente o la sociedad” (Secretaría de la Función Pública, 2016, p. 69).

- Productividad:

“La relación existente entre la producción obtenida y los recursos empleados para conseguirla y que son, básicamente: terrenos y edificios de la empresa, materias primas, instalaciones, maquinaria, equipos, utillaje y los servicios del hombre o RR.HH.” (Porret, 2008, p. 394).

- Recursos materiales:

“Sólo existen cuando son materiales los que constituyen el flujo físico en sí, son materiales los productos entrantes o salientes” (Lozano, 2002, p. 188).

- Recursos operativos:

“Son los agentes prestatarios del servicio. Por tanto siempre están presentes en todo flujo físico. Estos recursos son de cuatro tipos: humanos, físicos o materiales (máquinas, vehículos, instalaciones, equipos ofimáticos, redes de distribución para utilidades, etc), económicos o financieros (capital circulante constituyendo stock) y culturales o de conocimiento” (Lozano, 2002, p. 189).

- Valor añadido:

“Es el aumento de la calidad generada por una actividad específica perteneciente a un proceso” (Secretaría de la Función Pública, 2016, p.70).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

H₀: No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

H_G: Si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

3.2. Hipótesis específicas

H₁: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H₂: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H₃: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H₄: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

3.3. Definición conceptual y operacional de las variables

3.3.1. Definición conceptual de las variables

Variable X: Gestión por procesos

“También conocida como BPM (Business Process Management). En esencia es un sistema de gestión que propende por la mejora continua de la organización, partiendo de la identificación, selección y mejora de los procesos, teniendo en cuenta su alineación con los objetivos estratégicos planteados” (Agudelo, 2002, p. 23).

Variable Y: Optimización de recursos

Optimización: “Forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. Las empresas deben de tener una mejora continua de sus recursos y administración para obtener una calidad adecuada de sus servicios ya que esta está en constante interacción con las personas” (Guerra, 2015, p. 1).

Recursos: “son los activos (financieros, físicos, humanos e intangibles) que utiliza para desarrollar, manufacturar y entregar los productos a sus clientes. Son lo que la organización tiene” (Robbins y Coulter, 2010, p. 165).

3.3.2. Definición operacional de las variables

Variable X: Gestión por procesos

La Resolución Jefatural N°126-2019/SIS (2019), incluye en el proceso “Gestión de Aseguramiento en Salud”, seis procesos del Nivel 1: Gestión del Diseño de planes de Salud, Gestión de aseguramiento al SIS (Inscripción/Afiliación), Administración de los Fondos de Aseguramiento en Salud, Gestión de Atención al Asegurado, Gestión de Compra de Prestaciones de Salud, y Gestión de siniestros.

Variable Y: Optimización de recursos

Recursos: “Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia” (Enríquez, 2002, p. 75).

3.4 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores ¹
X Gestión por procesos	Administración de fondos de aseguramiento en salud	- Seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias - Proyección del presupuesto del valor bruto de las prestaciones - Proyección de ingresos y gastos - Plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación
	Gestión de compra en prestaciones de salud	- Suscripción de convenio aprobado por Jefatura - Suscripción de adenda aprobada por Jefatura - Convenio ejecutado - Evaluación según la periodicidad establecida por modalidad de financiamiento
	Gestión de siniestros de salud	- Mecanismo de control modificados - Seguimiento a las garantías explícitas - Catálogo de precios de operaciones actualizado - Seguimiento de la ejecución del presupuesto
Variable	Dimensiones	Indicadores ²
Y Optimización de recursos	Recursos humanos	- Planificación de políticas de recursos humanos - Organización del trabajo y su distribución - Gestión del empleo - Gestión del desarrollo y la capacitación
	Recursos materiales	- Programación de adquisiciones - Gestión de almacén - Control patrimonial - Servicios generales
	Recursos financieros	- Gestión de pagos - Gestión de ingresos y reversiones - Gestión de cartas fianza - Elaboración y presentación de información tributaria
	Recursos tecnológicos	- Gobierno de TI - Gestión de la implementación de soluciones informáticas - Gestión de la infraestructura y operaciones de TI - Gestión de la información y estadística

Fuente: Elaboración propia en base a contenido de los autores citados.

¹ Resolución Jefatural N°126-2019/SIS (pp. 26-27)

² Enríquez, 2002 (p. 75)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo. De acuerdo con Doorman (1991) “particularmente los economistas y, en menor grado, los sociólogos buscan, a través del análisis cuantitativo, proporcionar a los resultados de sus investigaciones una validez igual a los de las ciencias naturales” (p. 69).

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

Fue básica en cuanto concuerda con lo afirmado por López, Montenegro y Tapia (2006), “su pretensión fundamental es incrementar el conocimiento en determinada área. Busca descubrir leyes o principios; en ella se apoyan quienes desean encontrar solución a problemas sociales y teóricos concretos” (p. 38).

4.2.2. Nivel de investigación

La investigación se situó en el nivel descriptivo correlacional, interviniendo dos variables; así, en concordancia con lo que afirma López et al. (2006) es “descriptiva porque no se interesa en comprobar explicaciones (...) correlacional porque establece hasta qué punto están relacionadas dos variables o más” (pp. 38-39).

4.3. Método y diseño de investigación

4.3.1 Métodos de investigación

4.3.1.1 Hipotético Deductivo

El método aplicado para este estudio fue el hipotético-deductivo, que según Núñez (1989) se considera “como el único y exclusivo método científico (...) cuyas características principales son la deducción y la hipótesis” (p. 70).

4.3.1.2 Estadístico

Como método específico se seleccionó el método estadístico, el que, de acuerdo con García, Ramos y Ruiz (2009), como parte del método científico, “consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento: Recogida de datos, ordenación y presentación de los datos en tablas simples o de doble entrada, determinación de medidas o parámetros que intenten resumir la cantidad de información, formular hipótesis sobre las regularidades que se presenten; por último, el análisis estadístico formal que permita verificar las hipótesis formuladas” (p. 6).

4.3.2 Diseño de la investigación

Fue no experimental porque no se efectuó ningún cambio previo en la muestra estudiada, antes de tomar los datos. Fue transeccional correlacional porque, en consonancia con Hurtado y Toro (2007) “se busca establecer el grado de relación entre variables, pero sabiendo que dicha relación no es de causalidad” (p. 103).

El diseño planteado se grafica de la manera siguiente:



m	=	muestra
O	=	Valor observado
r	=	Correlación
x	=	Gestión por procesos
y	=	Optimización de los recursos

4.4. Población y muestra de la investigación

4.4.1 Población

Población, según Hernández (2001) es “un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse en medias o datos porcentuales. La población en una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares” (p. 127). Para efectos del estudio, la población ha sido el número total de profesionales del SIS-Lima que suma 80 servidores públicos, distribuidos según detalle:

Tabla 2
Población de estudio

Órganos	Departamentos	N° trabajadores
Órganos de apoyo	Oficina General de Administración de Recursos	1
	Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia	5
	Oficina General de Tecnología de la Información	7
Órganos de Línea	Gerencia del Asegurado – GA	37
	Gerencia de Riesgo y Evaluación de las Prestaciones – GREP	7
	Gerencia de Negocios y Financiamiento – GNF	23
	Total	80

Fuente: Planilla SIS, noviembre 2022

4.4.2 Muestra

Por ser una población pequeña, cuya percepción sobre el comportamiento de las variables en estudio representa a la institución, se tomó la decisión de efectuar un censo, que como afirma Malhotra (2004): “un censo incluye una enumeración completa de los elementos de una población. Los parámetros de una población se pueden calcular de manera directa después que se enumera el censo” (p. 314).

4.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.5.1 Técnicas

Encuestas:

Se recogieron percepciones de los profesionales del SIS comprendidos en la tabla 2, sobre la dinámica de las dos variables estudiadas utilizando encuestas, las que de acuerdo con Malhotra (2004), “la encuesta personal sigue siendo más populares (...) ningún método de aplicación de cuestionarios es superior en todas las situaciones” (p. 194).

Observación:

Se observaron los hechos y sucesos que acontecieron en las áreas de apoyo y de línea el SIS-Lima, para después interpretarlos de acuerdo con la conveniencia de la investigación. Sobre observación, Huamán (2005) afirma que “consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (p. 13)

Fichaje:

Se registraron datos e información tomados de las diferentes fuentes y se sistematizaron a efectos de almacenarlos en medios digitales para incorporarlos en las secciones apropiadas de la tesis. Para Huamán (2005) el fichaje “consiste en registrarlos datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación” (p. 45)

Recopilación y análisis documental:

De manera permanente, se acudió a diversas fuentes de consulta de datos e información. Escudero (2004) la conceptúa como “revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y textos que aborden aspectos de la realidad local que vayamos a investigar” (p.50).

4.5.2 Instrumentos

Los dos cuestionarios se prepararon tomando en cuenta lo que Galán (2009) propone: “es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable” (párr. 1).

Ficha técnica

Nombre: CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Autora: Elizabeth Juana Risco Calle

Afiliación: Escuela de Posgrado

Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú

Ámbito de aplicación: Profesionales del SIS

Significación: La gestión por procesos en base a las siguientes dimensiones: Gestión de fondos de aseguramiento en salud; Gestión de compra en prestaciones de salud; y, Gestión de siniestros de salud.

Nº de preguntas: 12

Administración: Individual, presencial.

Duración: 45 minutos

Evaluadores: Tesista de maestría

Material: Instrucciones y cuadernillo de anotación.

Ficha técnica

Nombre: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Autora: Elizabeth Juana Risco Calle

Afiliación: Escuela de Posgrado

Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú

Ámbito de aplicación: Profesionales del SIS

Significación: La gestión por procesos en base a las siguientes dimensiones: Recursos humanos; Recursos materiales; Recursos financieros y Recursos tecnológicos

Nº de preguntas: 16

Administración: Individual, presencial.

Duración: 45 minutos

Evaluadores: Tesista de maestría

Material: Instrucciones y cuadernillo de anotación.

Se prepararon dos cuestionarios, uno por cada variable, para recolectar la información necesaria utilizando un conjunto de preguntas específicas de tipo cerrado, utilizando una escala psicométrica denominada Escala de Likert, de nivel ordinal, con cinco posibilidades de que los consultados mostraran su actitud ante la pregunta.

4.5.3 Validez y confiabilidad

4.5.3.1 Validez

Las preguntas de cada cuestionario han sido revisadas cuidadosamente, de tal forma que representen a cada variable y sus respectivas dimensiones e indicadores, buscando en todo momento un buen balance entre las preguntas.

La validez, según Escandell (2014) “refleja la precisión con la que los instrumentos y técnicas utilizados evalúan aquellos elementos que se pretendían evaluar. Es un término relativo, es decir, nunca podremos decir que una evaluación es absolutamente válida” (p. 23).

Sobre la validez de contenido, los cuestionarios fueron revisados por tres (3) expertos, quienes utilizaron el formato estándar de la Universidad (Guía para la presentación del plan de tesis con enfoque cuantitativo para los programas académicos de maestrías y doctorados. Anexo 3: Ficha de validación de instrumento, p. 16); además, la validez de contenido citada se reafirmó con el coeficiente V de Aiken que cuantificó en 93% y 92% respectivamente, la preeminencia de los ítems respecto a las variables, el que según Zapata (2017) acepta “aquellos ítems que presentaron un 80% de acuerdo entre jueces”. Las sugerencias emitidas por los expertos permitieron mejorar la propuesta original, en aspectos de redacción, ortografía, pertinencia de las preguntas, suficiencia de ellas y organización interna de cada ítem.

4.5.3.2 Confiabilidad

Según Escandell (2014), “la fiabilidad o confiabilidad consiste en que las evaluaciones fiables tienen resultados consistentes y estables. Sabemos que un instrumento de evaluación es fiable si las puntuaciones que nos proporciona son las mismas cuando se han aplicado varias veces y en diferentes condiciones” (p. 23).

Se determinó la confiabilidad (consistencia interna) de los cuestionarios, utilizándose para tal propósito el coeficiente Alpha de Cronbach que se aplicó a una muestra piloto de 10 profesionales del SIS; inicialmente, se asumió que los ítems definidos, de manera individual, estaban relacionados con cierta tendencia de cada respuesta, lo que fue difícil de verificar a simple vista, por lo cual se calculó la prueba de correlación ítem total. Después, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para cuantificar el grado de fiabilidad de una escala de medición de percepciones como la de Likert.

Tabla 3
Resumen de casos procesados - Gestión por procesos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 reveló los resultados de la prueba de correlación ítem total, sobre la que Ramos (2008) afirma que “si la correlación es mayor o igual a 0,40 el ítem tiene un funcionamiento satisfactorio (...) si la correlación está entre 0,30 y 0,39 consideramos que el ítem no requiere revisión (...) si la correlación se encuentra entre 0,20 y 0,29 el ítem necesita ser revisado (...) si la correlación es menor a 0,19 el ítem debe ser eliminado)” (p.179). Considerando la cita, los resultados ofrecieron valores satisfactorios, por lo que no se eliminó ningún ítem.

Tabla 4
Correlación total de elemento - Gestión por procesos

Ítems	Gestión por proceso	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿Se efectúa el seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias?	,238	,932
2	¿Se proyecta el presupuesto del valor bruto de las prestaciones?	,953	,905
3	¿Se proyecta los ingresos y gastos?	,445	,947
4	¿Se mantiene el Plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación?	,670	,923
5	¿Se suscribe convenios aprobados por la Jefatura?	,912	,909

6	¿Se suscribe adendas aprobadas por la Jefatura?	,959	,914
7	¿Son efectivos los convenios ejecutados?	,670	,923
8	¿Se evalúan los convenios según la periodicidad establecida por modalidad de financiamiento?	,953	,905
9	¿Aplican mecanismos de control modificados?	,959	,914
10	¿Efectúan seguimiento a las garantías explícitas?	,959	,914
11	¿Actualizan el catálogo de precios de operaciones?	,945	,910
12	¿Hace seguimiento de la ejecución del presupuesto?	,854	,915

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la confiabilidad de cada cuestionario, se calcularon los valores correspondientes para el Alfa de Cronbach, según variable. Ramos (2008) menciona que “Cicchetti (1994) estableció una guía interpretativa que calificaba como excelentes los valores superiores a 0,90; satisfactorios aquellos valores entre 0,80 y 0,90 y adecuados entre 0,70 y 0,80. Los valores inferiores a 0,70 los consideraba como valores bajos de fiabilidad” (p. 180).

Tabla 5
Estadísticas de confiabilidad – Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	12

Fuente: Elaboración propia

En seguida, se definió la confiabilidad de la variable Optimización de recursos:

Tabla 6
Resumen de casos procesados - Optimización de recursos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7
Correlación total de elemento - Optimización de recursos

Ítems	Optimización de recursos	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿Se planifica políticas de recursos humanos?	,769	,902
2	¿Se organiza el trabajo y su distribución?	,245	,915
3	¿Se gestiona bien el empleo?	,339	,920
4	¿Gestionan bien el desarrollo y la capacitación?	,637	,908
5	¿Son satisfactorias las adquisiciones efectuadas?	,445	,912
6	¿Está sistematizada la gestión de Almacén?	,872	,898
7	¿Se tiene sistematizado el Control patrimonial?	,681	,907

8	¿Es oportuna la intervención de servicios generales?	,929	,893
9	¿Es eficiente la gestión de pagos?	,431	,911
10	¿Se gestiona bien los ingresos y reversiones?	,789	,905
11	¿Es oportuna la gestión de cartas fianza?	,885	,896
12	¿Es oportuna la elaboración y presentación de información tributaria?	,317	,920
13	¿Está implementado el gobierno de TI?	,357	,914
14	¿Se gestiona bien la implementación de soluciones informáticas?	,656	,907
15	¿Se gestiona bien la infraestructura y operaciones de TI?	,925	,897
16	¿Se gestiona bien la información y estadística?	,863	,897

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Estadísticas de confiabilidad - Optimización de recursos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	19

Fuente: Elaboración propia

En ambas variables, los valores hallados fueron entre 0,8 y 0,9, por lo que se consideraron satisfactorios y, por ende, ambos cuestionarios confiables.

Con los instrumentos validados y confiables, se determinó la normalidad de la misma. Bajo la premisa de la hipótesis nula que afirma que los datos de la muestra de investigación presentan una distribución normal; y, por tratarse de una cantidad de datos mayor a 50, se decidió aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual según Marques Do Santos (2001) es una prueba de bondad de ajuste “alternativa para probar que una muestra proviene de una distribución continua (normal)” (p. 40).

Tabla 9

Pruebas de normalidad según dimensiones

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE FONDOS	,239	80	,000
GESTIÓN DE COMPRAS	,384	80	,000
GESTIÓN DE SINIESTROS	,362	80	,000
GESTIÓN DE PROCESOS	,274	80	,000
RECURSOS HUMANOS	,332	80	,000
RECURSOS MATERIALES	,364	80	,000
RECURSOS FINANCIEROS	,316	80	,000
RECURSOS TECNOLÓGICOS	,259	80	,000

Fuente: Elaboración propia.

En todos los casos, el valor de significación según dimensión fue inferior al valor de $\alpha = 0.05$ (p valor), lo que indicó la necesidad de negar la H_0 ; en consecuencia, los datos de la investigación ostentaron una distribución no normal, evidenciando asimetría. A causa de que la data del estudio no siguió una distribución normal, en la contrastación de las hipótesis correspondió la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman: ρ (rho), cuya interpretación según Lizama y Boccardo (2014) es como sigue “Si el coeficiente de correlación arrojado va entre 0 y 0,2, entonces la correlación es mínima; si va entre 0,2 y 0,4, es una correlación baja; si va entre 0,4 y 0,6, entonces es una correlación moderada, ya entre 0,6 y 0,8 es una correlación buena; finalmente, entre 0,8 y 1, es una correlación muy buena. Esto mismo aplica en negativo” (p.13).

4.5.4. Procesamiento de análisis de datos

Como se mencionó, se aplicó la denominada Escala de Likert que medirá un espectro amplio de la percepción de los encuestados sobre el comportamiento de cada dimensión y variable. Los atributos de la escala son: 1 = Siempre; 2 = Casi siempre; 3 = A veces; 4 = Casi nunca; 5 = Nunca.

La estadística muestra dos tipos, según Ochoa (2019): “La estadística descriptiva y la inferencial. La estadística descriptiva se limita a describir y analizar un conjunto de datos, limitándose a los mismos, mientras que la estadística inferencial (o inductiva) trata de sacar conclusiones sobre una ‘población’ a partir del análisis de los datos extraídos de un subconjunto de la misma (muestra)” (p. 77).

Desde el punto de vista del análisis descriptivo, los datos, resultado de la aplicación de los cuestionarios de encuestado, se procesaron a partir de tablas de contingencia y dibujos que ordenen la información y la sinteticen, para lo que se usó el programa Microsoft Excel. Luego, en base a tablas y dibujos se interpretará los resultados a nivel de variables y dimensiones.

Desde el punto de vista del análisis inferencial, se efectuaron las pruebas de hipótesis, calculando el coeficiente de correlación. Para la contrastación de hipótesis, según los resultados del cálculo de normalidad de la data procesada, se aplicó el

estadístico de correlación de Spearman: ρ (rho), midiendo la intensidad de la relación directa entre las dimensiones en estudio, por pares, exenta de relaciones causa-efecto, de acuerdo al diseño de investigación. Se utilizará el programa IBM SPSS v.25.

4.5.5 Ética en la investigación

El estudio se realizó en el Seguro Integral de Salud-SIS Lima, donde se solicitó la respectiva autorización. El compromiso fue guardar absoluta reserva acerca de la identidad del encuestado (la encuesta será anónima) y después de recoger y sistematizar la data, los formularios fueron desechados. Se ha tramitado, además una solicitud de Consentimiento Informado, que dió solidez al estudio pues será avalado por la institución.

Desde el punto de vista de la conducta humana, se consideró respetar estrictamente los derechos de autor; así, la recolección de documentos de diverso tipo que se ha efectuado durante el desarrollo de la tesis, fueron citados y referenciados siguiendo las normas de redacción y estilo de la American Psychological Association-APA.

Desde el punto de vista de la responsabilidad moral, durante el proceso de recolección de datos y durante el procesamiento de los mismos, se resguardó que éste se efectuara de manera prolija y honrada, de tal forma que la data fue consistente y reflejó fielmente la opinión de los encuestados.

Además, se ha respetado irrestrictamente los principios éticos que sobre investigación estableció la Universidad Alas Peruanas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

Los datos colectados por encuesta estuvieron organizados en una escala de actitudes de Likert con la siguiente puntuación: 1= Siempre; 2= Casi siempre; 3= A veces; 4= Casi nunca; 5= Nunca. El análisis descriptivo univariable se muestra a continuación.

5.1.1 Variable: Gestión por procesos.

Seguidamente se ofrecen los resultados de la toma de data según variables y dimensiones, organizados en tablas y figuras:

Gestión de fondos de aseguramiento en salud

1. ¿Se efectúa el seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias?
2. ¿Se proyecta el presupuesto del valor bruto de las prestaciones?
3. ¿Se proyecta los ingresos y gastos?
4. ¿Se mantiene el Plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación?

Tabla 10
Gestión de fondos de aseguramiento en salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	0	0	48	60	32	40	0	0	0	0	80
2	40	50	8	10	27	34	2	3	3	4	80
3	37	46	8	10	27	34	6	8	2	3	80
4	67	84	13	16	0	0	0	0	0	0	80
PROM.	36	45	19	24	22	27	2	3	1	2	80

Fuente: Elaboración propia

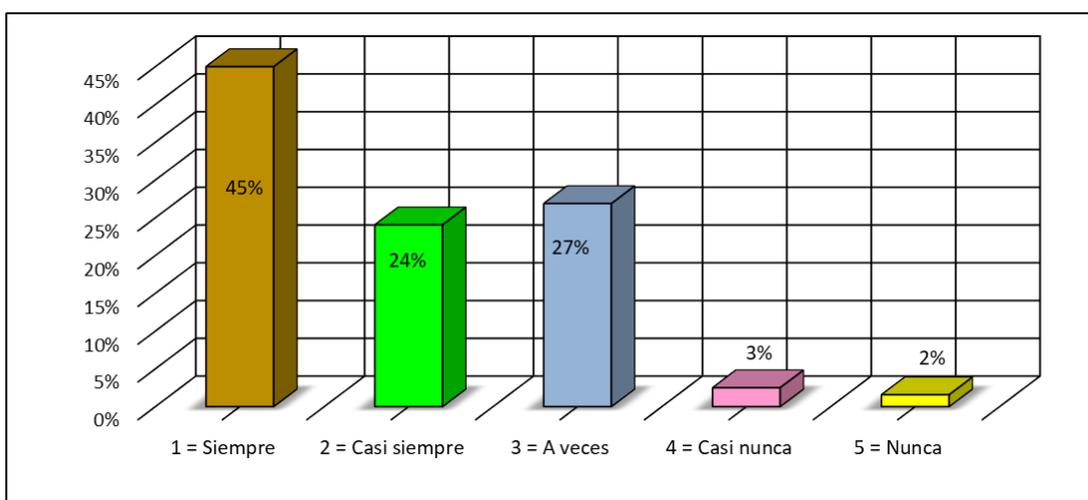


Figura 4
 Gestión de fondos de aseguramiento en salud
 Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados sobre la dimensión *Gestión de fondos de aseguramiento en salud* (Tabla 10, Figura 4) indica que el 45% de los encuestados opina que se gestiona bien los fondos de aseguramiento en salud; así, la data obtenida ofrece una tendencia casi uniforme en la dirección de *siempre* a *a veces*, que en conjunto suman el 96% de los consultados, lo que sugiere una gestión bien valorada por ellos. Además, el 60% de los encuestados opina que casi siempre se efectúa el seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias multisectoriales en el SIS; de otro lado, el 50% de los encuestados considera que siempre se proyecta el presupuesto del valor bruto de las prestaciones; además, el 46% asegura que siempre se proyectan los ingresos y gastos; también se destaca que el 84% de consultados estiman que siempre se mantiene el plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación.

Gestión de compra en prestaciones de salud

5. ¿Se suscribe convenios aprobados por la Jefatura?
6. ¿Se suscribe adendas aprobadas por la Jefatura?
7. ¿Son efectivos los convenios ejecutados?
8. ¿Se evalúan los convenios según la periodicidad establecida por modalidad de financiamiento?

Tabla 11

Gestión de compra en prestaciones de salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	57	71	12	15	9	11	0	0	2	3	80
6	47	59	30	38	3	4	0	0	0	0	80
7	14	18	50	63	16	20	0	0	0	0	80
8	0	0	47	59	10	13	23	29	0	0	80
PROM.	30	37	35	43	10	12	6	7	1	1	80

Fuente: Elaboración propia

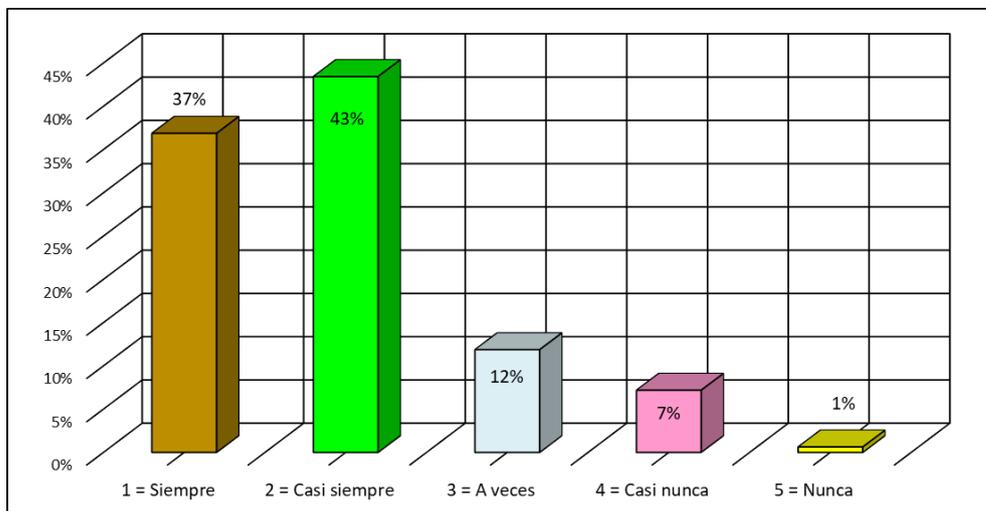


Figura 5
Gestión de compra en prestaciones de salud

Fuente: Elaboración propia

Acerca de la dimensión *Gestión de compra en prestaciones de salud* (Tabla 11, Figura 5) el análisis refleja que el 37% de los encuestados opina que siempre es adecuado, y el 43% casi siempre la asume como tal. El 71% considera que siempre se suscriben convenios aprobados por la Jefatura, y el 50% asume que siempre se suscriben las adendas aprobadas; apreciándose que el 18% asumen que siempre son efectivos los convenios ejecutados y el 63% estima que casi siempre ello ocurre. El 59% de consultados consideran que casi siempre se evalúan los convenios según la periodicidad establecida por modalidad de financiamiento.

Gestión de siniestros de salud

9. ¿Aplican mecanismos de control modificados?

- 10. ¿Efectúan seguimiento a las garantías explícitas?
- 11. ¿Actualizan el catálogo de precios de operaciones?
- 12. ¿Hace seguimiento de la ejecución del presupuesto?

Tabla 12
Gestión de siniestros de salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	2	3	5	6	43	54	30	38	0	0	80
10	2	3	51	64	20	25	7	9	0	0	80
11	43	54	15	19	4	5	18	23	0	0	80
12	36	45	40	50	4	5	0	0	0	0	80
PROM.	20.8	26	28	35	18	22	14	17	0	0	80

Fuente: Elaboración propia

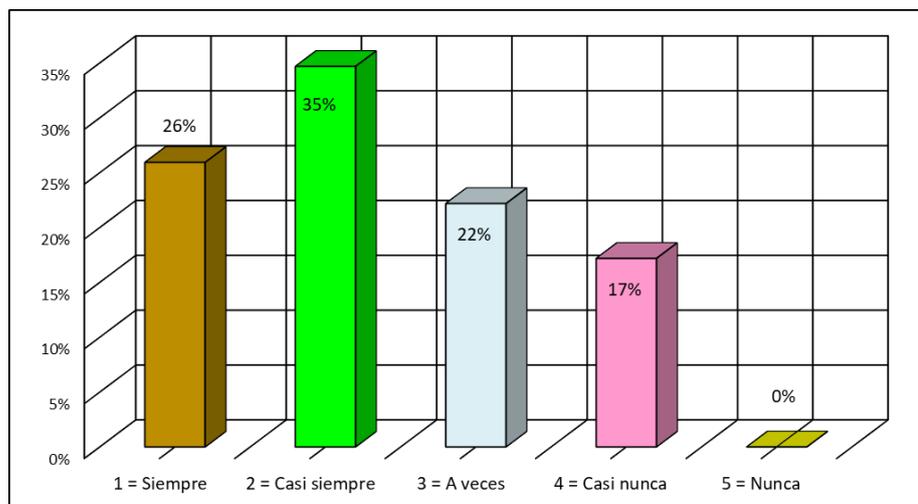


Figura 6
Gestión de siniestros de salud
 Fuente: Elaboración propia

Respecto a la dimensión *gestión de siniestros de salud* (Tabla 12, Figura 6) el análisis reporta que los opinantes la consideran siempre como suficiente (26%), y casi siempre menos suficiente (35%). Individualizando el análisis, el 54% de los consultados opina que a veces se aplican mecanismos de control modificados, en tanto que el 30% opina que casi nunca se hace; el 64% casi siempre efectúan el seguimiento a las

garantías explícitas, siendo que el 54% opina que siempre se actualiza el catálogo de precios de operaciones y el 19% casi siempre; así, el 45% asume que siempre se realiza el seguimiento de la ejecución del presupuesto, y el 50% asumen que lo hacen casi siempre.

5.1.2 Variable: Optimización de los recursos

Seguidamente se ofrecen los resultados de la toma de data según variables y dimensiones, organizados en tablas y figuras:

Optimización de recursos humanos

1. ¿Se planifica políticas de recursos humanos?
2. ¿Se organiza el trabajo y su distribución?
3. ¿Se gestiona bien el empleo?
4. ¿Gestionan bien el desarrollo y la capacitación?

Tabla 13

Optimización de recursos humanos

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
2	39	49	35	44	6	8	0	0	0	0	80
3	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
4	0	0	47	59	33	41	0	0	0	0	80
PROM.	31	38	27	34	17	21	6	7	0	0	80

Fuente: Elaboración propia.

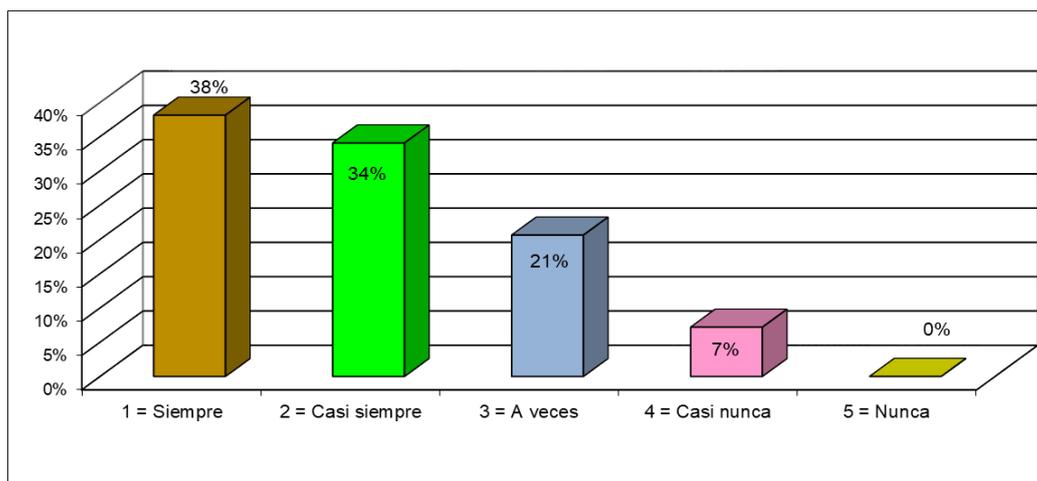


Figura 7
Optimización de recursos humanos
 Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de la data obtenida acerca de la dimensión *optimización de los recursos humanos* (Tabla 13, Figura 7) se encuentra que la mayor tendencia es hacia considerarla siempre como relevante (38%), seguida de casi siempre con 34%. En el análisis pormenorizado, el 54% los encuestados afirman que siempre se planifica políticas de recursos humanos, en tanto que para el 15% casi siempre se planifica políticas de RRHH; de otro lado, para el 49% de encuestados siempre se organiza el trabajo y su distribución, y casi siempre el 44%; además, el 50% opina que siempre se gestiona bien el empleo, y el 19% opina que casi siempre se gestiona bien el empleo; así, el 59% acepta que casi siempre se gestionan muy bien el desarrollo y la capacitación y el 41% admite que ello sucede a veces.

Optimización de recursos materiales

5. ¿Son satisfactorias las adquisiciones efectuadas?
6. ¿Está sistematizada la gestión de Almacén?
7. ¿Se tiene sistematizado el Control patrimonial?
8. ¿Es oportuna la intervención de servicios generales?

Tabla 14
Optimización de recursos materiales

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	0	0	6	8	2	3	58	73	14	18	80
6	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
7	41	51	33	41	6	8	0	0	0	0	80
8	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	31	39	17	21	9	11	20	25	4	4	80

Fuente: Elaboración propia

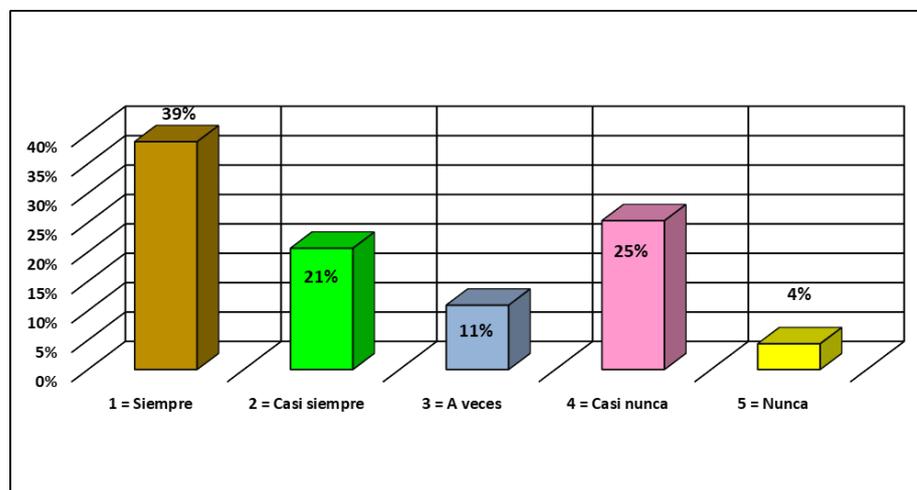


Figura 8
Optimización de recursos materiales

Fuente: Elaboración propia

Después de analizar los resultados de la consulta sobre la *optimización de los recursos materiales* (Tabla 14, Figura 8) se desprende que el 39% de consultados siempre la considera relevante, en tanto el 21% la valora como suficiente casi siempre. Para el 8% de los consultados siempre son satisfactorias las adquisiciones efectuadas, y el 73% consideran que casi nunca son satisfactorias; El 54% admite que siempre está sistematizada la gestión de almacén y el 29% piensa que solamente a veces ocurre; así, el 51% acepta que siempre se tiene sistematizado el control patrimonial, y el 41% opina que ello sucede casi siempre; de otro lado, el 50% de consultados acepta que siempre es oportuna la intervención de servicios generales, y el 19% acepta que tal suceso ocurre casi siempre.

Optimización de recursos financieros

9. ¿Es eficiente la gestión de pagos?
10. ¿Se gestiona bien los ingresos y reversiones?
11. ¿Es oportuna la gestión de cartas fianza?
12. ¿Es oportuna la elaboración y presentación de información tributaria?

Tabla 15
Optimización de recursos financieros

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	0	0	15	19	42	53	23	29	0	0	80
10	0	0	43	54	37	46	0	0	0	0	80
11	0	0	39	49	10	13	8	10	23	29	80
12	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	10	13	28	35	23	29	13	16	6	7	80

Fuente: Elaboración propia

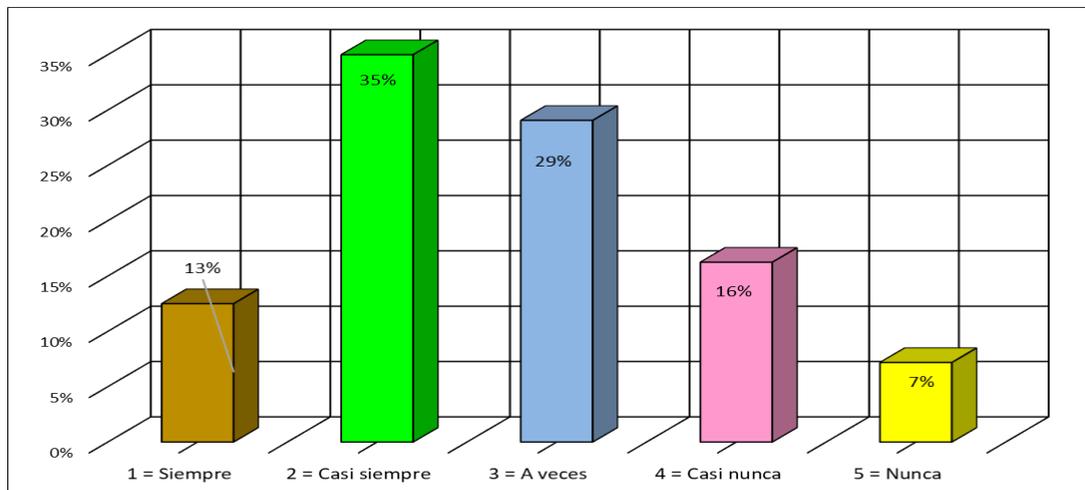


Figura 9
Optimización de recursos financieros

Fuente: Elaboración propia

Tras el análisis de los resultados de la consulta sobre la dimensión *optimización de los recursos financieros* (Tabla 15, Figura 9) el 13% opina que siempre es importante, en tanto que el 35% considera que tal optimización casi siempre se da. Para el 19% casi siempre es eficiente la gestión de pagos, y solamente a veces el 53%; por lo demás, el 54% de encuestados opinó que casi siempre se gestionan bien los ingresos y

reversiones, y para el 46% ello sucede a veces; el 49% acepta que casi siempre es oportuna la gestión de cartas fianza y solamente el 13% opina que ello sucede a veces; y, el 50% de opinantes aceptan que siempre es oportuna la elaboración y presentación de información tributaria, y para el 19% casi siempre es oportuna la elaboración y presentación de información tributaria.

Optimización de recursos tecnológicos

13. ¿Está implementado el gobierno de TI?
14. ¿Se gestiona bien la implementación de soluciones informáticas?
15. ¿Se gestiona bien la infraestructura y operaciones de TI?
16. ¿Se gestiona bien la información y estadística?

Tabla 16
Optimización de recursos tecnológicos

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
13	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
14	0	0	7	9	40	50	33	41	0	0	80
15	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
16	0	0	31	39	20	25	10	13	19	24	80
PROM.	0	0	11	14	30	38	28	35	11	14	80

Fuente: Elaboración propia.

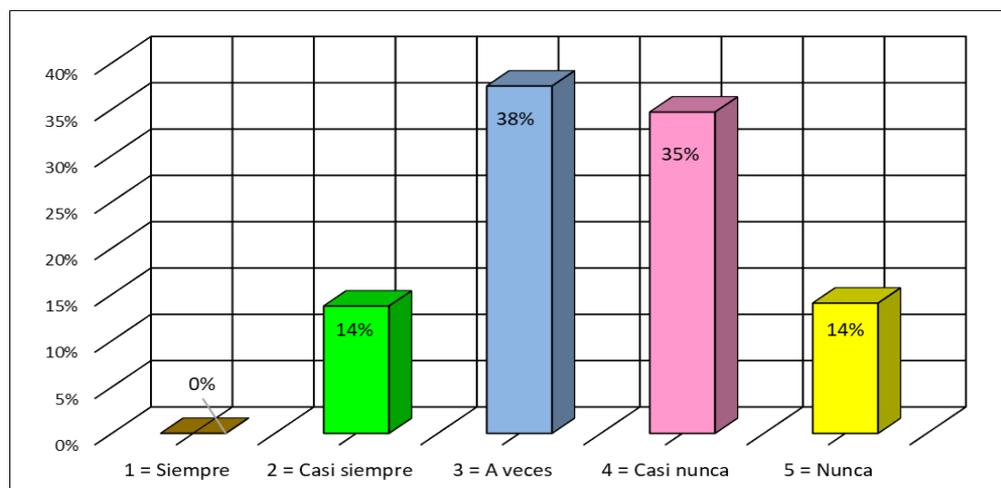


Figura 10
Optimización de recursos tecnológicos

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la data resultante de la consulta sobre la dimensión *optimización de los recursos tecnológicos* (Tabla 16, Figura 10) permite advertir que solamente el 14% acepta que casi siempre se conduce una buena optimización de los recursos tecnológicos y el 38% lo hace a veces. Así, un 4% admite que casi siempre se verifica la implementación del gobierno de TI, en tanto que el 38% opina que ello sucede sólo a veces; además, el 9% de los encuestados acepta que casi siempre se gestiona bien la implementación de soluciones informáticas, y el 50% opina que ello sucede a veces; de otro lado, el 4% de opinantes cree que casi siempre se gestiona bien la infraestructura y operaciones de TI y el 38% acepta que ello sucede a veces; se aprecia que el 39% de los profesionales del SIS consideran que casi siempre se gestiona bien la información y la estadística, y el 25% opinan que ello sucede solamente a veces.

5.2 Análisis inferencial

Tras la definición que la data colectada no tiene una tendencia a la normalidad (Tal como se aprecia en la Tabla 9 de la página 70), se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, r (ρ), para contrastar las hipótesis.

HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

H_G: Si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

Tabla 17
Hipótesis General - Correlaciones (Rho de Spearman)

		GESTIÓN POR PROCESOS	OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES
GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,294
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	80	80
OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	Coeficiente de correlación	,294	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 17, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman $r=0,294$, valor que se encuentra entre el 0,2-0,39 que denota una relación baja entre las variables *Gestión por procesos* y *Optimización de los recursos disponibles*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 como conveniente.

Observando el p-valor (significación) hallado corresponde a 0,008, que es menor a 0,05 lo cual orienta a reafirmarnos en la aceptación de la H_G como indicador de la relación significativa entre las variables en estudio.

HIPÓTESIS 1

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H_1 : Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

Tabla 18

Hipótesis 1 - Correlaciones (Rho de Spearman)

		GESTIÓN DE FONDOS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
GESTIÓN DE FONDOS	Coefficiente de correlación	1,000	,291
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	80	80
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Coefficiente de correlación	,291	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman $r=0,291$, valor que se encuentra entre el 0,2-0,4 que denota una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de fondos* y *Optimización de los recursos financieros*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 como conveniente.

Observando el p-valor (significación) hallado corresponde a 0,009, que es menor a 0,05 lo cual orienta a la aceptación de la H_1 como indicador de la existencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 2

H_0 No existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H_2 Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

Tabla 19

Hipótesis 2 – Correlaciones (Rho de Spearman)

		GESTIÓN DE COMPRAS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES
GESTIÓN DE COMPRAS	Coefficiente de correlación	1,000	,297
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	80	80
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES	Coefficiente de correlación	,297	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 19, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman $r=0,297$, valor que se encuentra entre el 0,2-0,4 que denota una correlación baja entre las

dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos materiales*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 como conveniente.

Observando el p-valor (significación) hallado corresponde a 0,007, que es menor a 0,05 lo cual orienta a determinar la aceptación de la H_2 como indicador de la existencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 3

H_0 No existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H_3 Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

Tabla 20
Hipótesis 3 - Correlaciones (Rho de Spearman)

		GESTIÓN DE COMPRAS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
GESTIÓN DE COMPRAS	Coeficiente de correlación	1,000	,222
	Sig. (bilateral)	.	,048
	N	80	80
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Coeficiente de correlación	,222	1,000
	Sig. (bilateral)	,048	.
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman $r=0,222$ valor que se encuentra entre el 0,2-0,39 que denota una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos tecnológicos*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 como conveniente.

Observando el p-valor (significación) hallado corresponde a 0,048, que es menor a 0,05 lo cual orienta a reafirmarnos en la aceptación de la H₃ como indicador de la existencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 4

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

H₄: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

Tabla 21

Hipótesis 4 - Correlaciones (Rho de Spearman)

		GESTIÓN DE SINIESTROS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GESTIÓN DE SINIESTROS	Coeficiente de correlación	1,000	,153
	Sig. (bilateral)	.	,176
	N	80	80
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	,153	1,000
	Sig. (bilateral)	,176	.
	N	80	80

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 21, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,153$, valor que se encuentra entre el 0-0,2 que denota una correlación mínima entre las dimensiones *Gestión de siniestros* y *Optimización de los recursos humanos*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H₀ como conveniente.

Observando el p-valor (significación) hallado corresponde a 0,176, que es mayor a 0,05 lo cual orienta a reafirmarnos en la aceptación de la H₀ como indicador de la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Discusión de resultados

El origen de la investigación se ubicó en el objetivo o de estudio cual fue la Gerencia de Negocios y Financiamiento (GNF) del Seguro Integral de Salud – Sede Central, Lima, Perú, donde se encontró una realidad problemática muy variada dentro de la cual se determinó un problema crucial referido a la implementación de la política nacional de gestión por procesos, la que no habría estado ofreciendo los resultados esperados para el 2022 en la optimización de los recursos institucionales disponibles, una de sus funciones específicas de la gerencia estudiada. Esta circunstancia se reflejó en el detrimento de la calidad del servicio a los usuarios del SIS, por lo que ameritaba caracterizarse a partir de una suerte de evaluación por parte de los profesionales de la institución en su calidad de observadores de la implementación de dicha política nacional en la GNF y su relación con el logro de optimización del uso de los recursos institucionales disponibles. Resolver este problema resultó importante porque estudiar los ámbitos de la gestión pública y la eficiencia en el uso de sus recursos siempre es interesante en razón que en los usuarios anida el paradigma de que los servidores públicos desperdician recursos o le dan mal uso y/o destino: así, la investigación clarificó esta situación y se constituyó en un instrumento objetivo para mejorar la imagen pública de la institución.

La investigación se factibilizó por varias razones, como conocer la realidad institucional al ser trabajadora de la institución bajo estudio, tener el tiempo necesario

para planificar y desarrollar la investigación, poseer el conocimiento teórico suficiente, contar con el apoyo institucional que permitió acceder a fuentes de información, tener competencias técnicas en el manejo de software como Word, Excel y el IBM-SPSS, y poder cubrir el presupuesto de investigación. No obstante, hubo que vencer limitaciones para investigar como limitadas fuentes de información actualizada que ameritó un mayor esfuerzo, y la inicial resistencia de algunos directivos a participar lo que se subsanó mediante comunicación acerca de las ventajas del estudio para toda la institución.

El enfoque de la investigación se determinó que fuera el cuantitativo, el tipo investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, el método general hipotético-deductivo de diseño no experimental, habiéndose utilizado como método específico el estadístico, con diseño transeccional correlacional. Tomando en cuenta que la población bajo estudio fue de 80 profesionales del SIS, Sede Central-Lima, se optó por el censo, aplicándoles dos encuestas para recoger la data necesaria por cada variable, utilizando como herramientas dos cuestionarios debidamente validados por contenido al ser expuestos al juicio de tres (3) expertos y a la prueba de V de Aiken que la validó en 93% y 92% cada uno, valores superiores al 80% establecido por Zapata (2017) (ver anexo 3); además, para establecer la confiabilidad, se efectuó una prueba de correlación ítem-total, aplicando los instrumentos a un grupo piloto de 10 profesionales del SIS-Lima, cuyos resultados hicieron posible aceptar los instrumentos. También se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante la exposición de la data de cada variable al Alfa de Cronbach, dando valores entre 0,8 y 0,9 (Tablas 5 y 8) que, en acuerdo con Ramos (2008) se consideraron satisfactorios y, por ende, ambos cuestionarios confiables y aplicables, lo que se realizó obteniéndose una data que se procesó y organizó en tablas y figuras, con los comentarios correspondientes a cada resultado, según dimensión estudiada.

Con los instrumentos validados y confiables se determinó la forma de su distribución, por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para conocer que estadístico se utilizaría en la contrastación de hipótesis. El resultado indicó una distribución anormal, por lo que se decidió contrastar las hipótesis con el

coeficiente de correlación de Spearman siendo dirimente el p-valor, y los resultados los que se detallan seguidamente:

Tabla 22
Decisiones después de la contrastación de hipótesis

Hipótesis	Decisión	Hipótesis aceptada
General	Alternativa	Si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.
1	Alternativa	Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
2	Alternativa	Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
3	Alternativa	Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.
4	Nula	No existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.

Fuente: Elaboración propia

La contrastación de la Hipótesis General dio como resultado que si existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, (coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,294$ y $p\text{-valor} = 0,008$), que coincide con lo encontrado por Carreño (2022), en Lima, donde el cálculo de la T-Student permitió aceptar que la gestión por procesos incide en la eficiencia operativa (gestión administrativa) en los procesos productivos de una empresa de empaques; además, Muñoz (2018), también obtuvo resultados concidentes en Ecuador que le permitieron diseñar un sistema de gestión por procesos sustentado en la delimitación de funciones, la normalización de procesos y garantía de la calidad, e inversión para lograrlo. A pesar de estas experiencias, en la GNF-SIS Lima se ha evidenciado una relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos que administra, la cual es débil según se aprecia en la contrastación de hipótesis, dado que sólo casi siempre es correcta la gestión de compra de prestaciones de salud y sucede lo mismo

con la gestión de siniestros de salud, ocurriendo que por mayoría se opina que siempre es eficiente la gestión de los fondos de aseguramiento en salud, resultados que inicialmente corroboran los de la contrastación de hipótesis, porque la gestión de los recursos humanos y recursos materiales siempre tiende a la optimización, lo que solamente a veces sucede con la gestión de los recursos tecnológicos, realidades que evidencian rezagos de gestión tradicional en el manejo del gobierno de TI con retraso en la implementación de infraestructura y operaciones informáticas, que son explicadas por Medina (2005) quien sostiene que las iniciativas de gestión por procesos en el ámbito gubernamental son producto de decisiones burocráticas y que nunca son evaluados o medidos para depurarlos, diluyéndose conforme crece la organización, lo que enfrenta la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) porque una gestión por procesos, al servicio del ciudadano, tiende a cambiar el modelo tradicional produciendo bienes y servicios públicos que generen tendencias de aseguramiento del buen uso de los recursos disponibles para producir resultados positivos para el ciudadano.

Después de efectuar el contraste de la Hipótesis 1, se estableció que existe una correlación significativa entre el proceso de gestión de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,291$ y $p\text{-valor} = 0,009$), que contrasta con lo encontrado por Pillajo (2019) en Ecuador, respecto a que la implementación del modelo de gestión por procesos no ha mejorado significativamente la rentabilidad de la empresa Productos Panda; además, el análisis univariable corrobora esta correlación intervariable en la medida que la tendencia general del comportamiento entre ambas es muy similar, valorando como siempre suficiente tanto la implementación de la Gestión de fondos de aseguramiento en salud como la casi siempre optimización de los recursos financieros la que se expresa de manera particular como la casi siempre gestión adecuada de los ingresos y reversiones, y de las cartas fianza. Ante esta caracterización casi siempre suficiente debe realizarse esfuerzos institucionales para gestionar mejor los fondos de aseguramiento en salud, para lo cual se debe modificar la organización para el financiamiento institucional, armonizándolo con el aprovisionamiento de servicios (Wilson, Velásquez y Ponce, 2009), y de este modo optimizar los recursos financieros tras lograr reducir el costo de la materia prima, los costos de mantenimiento y los gastos

administrativos, además de analizar la estrategia de venta y post-venta (Calderón, 2016).

El contraste de la Hipótesis 2 determinó que existe una correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,297$ y $p\text{-valor} = 0,007$), encontrándose que las opiniones de los encuestados sobre las dos variables siguen la misma tendencia: valoran la gestión de compras de P. de S. entre siempre y casi siempre acertadas, siendo la mejor de ellas la referida al cumplimiento de la óptima gestión de los recursos materiales debida especialmente a que están sistematizados la gestión de almacén y el control patrimonial que mejora la oportunidad de intervención de servicios generales; ello que guarda correlato con lo hallado por Aranda et al. (2018) en el Minagri-Perú quienes elaboraron un mapa de procesos que sirvió de base para delinear su propuesta de Plan de gestión de cambio para el Minagri para lograr una exitosa implementación de la gestión por procesos de compra, de tal forma que los beneficiarios puedan manejarlo con solvencia y facilidad para optimiar los recursos intervinientes en el proceso en la gestión de compras; ello, guarda relación con el estudio de Alcívar (2021) en Ecuador quien encontró que para mejorar los procesos de gestión institucional, se requiere optimizar los recursos disponibles. Entónces, si bien es cierto que la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS establece que la gestión de compra de prestaciones de salud implica que las IAFAS públicas pactan con las IPRESS las condiciones generales y específicas de servicio para los asegurados, a cambio de una contraprestación, deben evaluar su cumplimiento a partir del efecto optimizador que debe evidenciar la gestión de los recursos materiales, que para Enríquez (2002) significa usarlos racional y eficientemente apoyando el logro de la misión institucional.

Después del contraste de la Hipótesis 3, se estableció que si existe una correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,222$ y $p\text{-valor} = 0,048$), circunstancia que se manifiesta en que los encuestados siempre y casi siempre asignan importancia a la gestión de compra de prestaciones de

salud (80%) en cuanto a suscripción de los convenios o adendas o alcanza y el logro de efectividad en los convenios ejecutados, y la aceptable evaluación oportuna de los convenios, en tanto la optimización de recursos tecnológicos se despliega de manera complementaria pero a veces a un ritmo menor en la valoración de los consultados quienes aprecian que en el SIS se está implementado de manera paulatina el gobierno de TI, se hace una aceptable gestión de la infraestructura y operaciones de TI, y sólo casi siempre gestionan bien la información y la estadística, lo que encuentra apoyo en Taday (2021) en Ambato, Ecuador, uno cuyos resultados indica que el 47% del personal está de acuerdo que los responsables de los procesos cuentan con los recursos tecnológicos necesarios que son gestionados de manera adecuada, siendo ello complementado por Jiménez (2020) quien en Pasco, Perú encontró una relación lineal fuerte entre la gestión por resultados y la calidad de los servicios apoyados en tecnología, que lo llevó a concluir que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la calidad de los servicios. De otro lado, el Decreto Supremo N° 010-2016-SA, que define la gestión de compras de prestaciones de salud, no tiene alcance para determinar que esta función promueva optimización en la utilización de los recursos institucionales.

Del contraste de la Hipótesis 4, se encontró que no existe una correlación significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,153$ y $p\text{-valor} = 0,176$), porque la primera es reportada por los opinantes como a veces insuficiente en la aplicación de mecanismos de control modificados, y casi siempre eficiente en el seguimiento de las garantías explícitas la evaluación del presupuesto ejecutado, y siempre cumplidores en la actualización del catálogo de precios de operaciones y en la realización del seguimiento de la ejecución del presupuesto; estas circunstancias contradicen el concepto de siniestralidad que para Nieto-Enciso (2005) es resultado de la frecuencia de uso, la razón de uso y los costos promedio de atención de un evento; y, la segunda, optimización de los recursos humanos, es un proceso que camina por cuerdas separadas de la gestión de siniestros hallándose en franco ascenso, considerada como que siempre es relevante porque planifica bien sus políticas, se organiza bien el trabajo y su distribución, se gestiona muy bien el empleo, salvo el el desarrollo y la capacitación que

se optimiza solamente casi siempre, lo que concuerda con lo hallado por Abreu et al. (2022) en Bogotá, Colombia, donde el 42% de los encuestados estuvo de acuerdo con que su empresa es competitiva en el mercado y en el sector al que pertenece y el 24% estuvo totalmente de acuerdo con esa afirmación, habiéndose determinado, mediante el coeficiente de Pearson, una correlación es positiva ya que la empresa involucra a los trabajadores en el cumplimiento de metas y objetivos y promueve la competitividad del sector, resultados que son apoyados por Lechuga (2004), quien estima que, para lograr responder con efectividad a las demandas crecientes de los usuarios cada vez más exigentes por el mismo precio, y la presencia de competidores más agresivos y preparados que respondan a las expectativas de un mercado cada día más exigente, en el que los clientes solicitan cada vez más por su dinero y en el que los competidores cada día están más preparados.

6.2 Aporte científico

La investigación, cuyos resultados se presentan, intenta aportar lo siguiente a la ciencia:

- Se utilizó el método científico para diseñar un modelo que explique las relaciones entre dos variables: la gestión por procesos, y la optimización de los recursos disponibles en una institución gubernamental. Empleando diversos estudios académicos, se ha encontrado que, la gestión por procesos está normalizada por la Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS, que aprobó el “Mapa de procesos del Seguro Integral de Salud” incluyendo el estudio de la administración de los fondos de aseguramiento en salud, la gestión de compra de prestaciones de salud, y la gestión de siniestros. De otro lado, el estudio de la optimización de recursos, en el enfoque de Enríquez (2002), abordado a partir de las dimensiones planeamiento, organización, dirección y control.
- Los problemas planteados encontraron respuestas racionales como resultado de estudiar el comportamiento de la gestión por procesos en el ámbito público, generando instrumentos para mejorar la imagen de lo público, rebatiendo el paradigma nacido entre los usuarios sobre que los servidores públicos desperdician recursos o los utilizan mal.

- La investigación permitió abrir nuevos espacios para la investigación en la ciencia de la administración, al rescatar dimensiones que pueden ser estudiadas en otras realidades del país o del mundo
- En base a los resultados, proponer y desarrollar una investigación sobre la optimización de los recursos tecnológicos como agente promotor del éxito de una gestión basada en procesos, con miras a elevar la competitividad institucional.
- Escalar al nivel de investigación explicativo para determinar las relaciones de causa efecto subyacentes en la tesis desarrollada y ofrezca soluciones aplicadas.

CONCLUSIONES

La investigación realizada, en base a los objetivos formulados, llegó a las siguientes conclusiones:

1. En base al Objetivo general: *Determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022* se enunció la Hipótesis general con cuatro (4) hipótesis específicas de las que tres fueron declaradas como ciertas, y una adoptó la decisión de su hipótesis nula. El contraste de la Hipótesis General indicó la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas porque el coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,294$ reflejó una relación baja entre las variables, lo que en principio orientó a la aceptación de la H_0 como conveniente y posterior reafirmación al aceptarse la H_0 cuando se calculó en 0,008 el p-valor (significación) que indicó que el comportamiento de ambas variables no es independiente.
2. El primer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis respectiva cuyo contraste dió el coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,291$ que denotó una correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 como conveniente, criterio que cambió al conocer el p-valor (significación) = 0,009, que por ser menor a 0,05 indicó aceptar la H_1 como reflejo de la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.
3. El segundo objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis respectiva cuyo contraste dió el coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,297$ que denotó una correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 como conveniente, criterio que cambió al conocer el p-valor (significación) = 0,007, que

por ser menor a 0,05 indicó aceptar la H_2 como reflejo de la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

4. El tercer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis respectiva cuyo contraste dió el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,222$ que denotó una correlación mínima entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 como conveniente, criterio que se reafirmó al conocer el p-valor (significación) = 0,048, que por ser menor a 0,05 confirmó aceptar la H_3 como reflejo de la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

5. El cuarto objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis respectiva cuyo contraste dió el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,153$ que denotó una correlación mínima entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 como conveniente, criterio que se reafirmó al conocer el p-valor (significación) = 0,176, que por ser mayor a 0,05 confirmó aceptar la H_0 como reflejo de la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados de la investigación, se recomienda lo que sigue:

1. Mejorar los procesos actuales de producción del servicio de salud en lo que corresponde a la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima adaptando a su gestión a las nuevas y retadoras exigencias de los usuarios en cuanto a la gestión de compra de prestaciones de salud y la gestión de siniestros de salud, de tal forma que se abra un conjunto de posibilidades de optimización de los recursos institucionales que, por naturaleza, son escasos, reduciendo desperdicios materiales, financieros, humanos y tecnológicos que determinan altos costos y generan servicios de calidad no deseable por el usuario, a lo que se debe añadir la formulación de un plan de sostenibilidad de sus fortalezas en la optimización de los recursos humanos y recursos tecnológicos que tienen un buen desarrollo.
2. Actualizar el Plan para la implementación de tratamiento de riesgo y mejorar la proyección del presupuesto del valor bruto de las prestaciones y de los ingresos y gastos para optimizar la gestión de los ingresos y reversiones, la gestión oportuna de cartas fianza y la elaboración y presentación oportuna de información tributaria mediante estrategias de priorización del alquiler de activos en lugar de adquirirlos, reducción de gastos en capital de trabajo y compromiso de financiamiento externo controlado, a la vez que preparar y gestionar un plan de sostenibilidad de la efectividad en los contratos con IPRESS o IAFAS que se reflejará en la satisfacción del usuario final y en el estado óptimo de la gestión de pagos a proveedores.
3. Preparar un plan estratégico de mediano plazo, de adquisiciones, para atender mejor y oportunamente a los usuarios y recuperar la imagen institucional, que incluya actividades internas de sensibilización que construyan sistemáticamente una cultura de planificación de compras y contrataciones con base en los requerimientos previstos por cada unidad operativa, una adecuada cartera de proveedores y procesos de adquisición ajustados a ley y provistos de un robusto sistema de control interno.

4. Reforzar los lazos administrativos intrainstitucionales entre la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS y el departamento legal institucional con la finalidad de lograr contratos y convenios legalmente pulcros, efectivos y provechosos para optimizar los recursos institucionales, integrando sistemáticamente tanto los procesos de creación de valor como los de apoyo para lo cual deberá diseñarse y gestionarse un Sistema Integrado de Gestión, una de cuyas características operativas sea que funcione internamente en ocasiones que no se disponga de conectividad a internet, a fin de evitar tramos temprales de inactividad y consecuente paralización de los procesos administrativos. Esta integración hará posible la instalación y funcionamiento de un programa comunicacional que utilice las redes sociales para integrar al personal y construir una cultura organizacional tan importante para instalar compromisos bilaterales entre el personal y el SIS.

5. Diseñar e implementar un Sistema de Control Interno independiente del Sistema Integrado de Gestión propuesto, pero con acceso irrestricto a él, para mejorar la aplicación de mecanismos de control modificados, monitorear las prestaciones y para seguir y evaluar el presupuesto ejecutado, además de incluir en el Sistema Integrado de Gestión un módulo de actualización del catálogo de precios de operaciones y de la base de datos de procedimientos para optimizar la atención de la siniestralidad, siendo necesario para darle sostenibilidad actualizar permanentemente el sistema y formular un ambicioso pero pertinente programa de capacitación del personal que es el espacio donde nace el desarrollo institucional.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abreu, A., Lizarazo, C., López, D., Vásquez, P. y Otálora, S. (2022). *Modelo de gestión por procesos para Pymes enfocadas en el servicio al cliente, competitividad, comunicación y tecnología en Bogotá* (Tesis de especialización). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10882/11964>.
- Acedo, J. (2003). *Control Avanzado de Procesos: (Teoría y Práctica)*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la gestión por procesos*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC.
- Alcívar, M. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad* (tesis de maestría en Administración de empresas). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>
- Alonso, E. (2004). *Modelo de la contingencia y eficacia organizacional. Una evaluación del impacto de programas de empleo*. España: Universidad de Almería.
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (tesis de magíster en Gestión Pública). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017* (tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/artega_cp.pdf?sequence=1

Calderón, C. (2016). *Modelo de gestión financiera para optimizar los recursos financieros y económicos de la corporación Gruppo Salinas de Guaranda, provincia de Bolívar, periodo 2016* (tesis de titulación). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Carreño, G. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021* (tesis de maestría en Administración de Negocios). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>

Cerón, A., Cerón, H. y Rodríguez, R. (2020). Importancia de la investigación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 49-50. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6642/7677>

Cisneros, M. y López, E. (2021). *Programa de producción para la optimización de recursos materiales de la empresa Ralomtex* (tesis de Ingeniería comercial). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3208>

Congreso de la República del Perú (2016). Exposición de motivos D.L.1346. http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/ConstitucionReglamento/files/dl_1346_exp.pdf

David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.

Decreto Supremo N° 010-2016-SA. *Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de febrero de 2016.

- Decreto Supremo N° 011.2011-SA. *Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 19 de julio 2011.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM. *Aprueba la calificación de organismos públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 06 de mayo de 2008.
- Doorman, F. (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación adaptativa"*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).
- Enríquez, E. (coord.) (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública A.C.
- Escandell, C. (2014). *Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en formación para el empleo. Elaboración de pruebas y seguimiento del proceso formativo*. 1ª ed. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Estrada, S. y Sabando, D. (2001). *Gestión de recursos tecnológicos*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid, Doctorado.
- Galán, M. (27 de abril del 2009). *El cuestionario aplicado a la investigación*. Metodología de la investigación. <https://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Gallardo, J. (2002). *Evaluación económica y financiera: Proyectos y portafolios de inversión bajo condiciones de riesgo*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- García, J., Ramos, C. y Ruiz, G. (2009). *Estadística empresarial*. España: Servicio de publicaciones de la Universidad de Cádiz.

- Godoy, C. (23 de octubre 2021). *Cómo redactar la sección de Limitaciones de un estudio*. <https://tesisdeceroa100.com/como-redactar-la-seccion-de-limitaciones-de-un-estudio/>
- Guerra, J. (2015). *Concepto de optimización de recursos*. <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Hurtado, I. y Toro, J (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Caracas, Venezuela: Editorial CEC S.A.
- Jaramillo, M. (2015). *Concepto de optimización de recursos*. Medellín, Antioquia, Colombia: I.E. Alfonso López Pumarejo.
- Jiménez, Y. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* (tesis de maestría en Ciencias de la Administración). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, Perú. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf
- Johnson, S. (16 de junio de 2022). *Automatizar los procesos administrativos en el sector salud para aliviar la presión del personal*. Blog de Lexmark. https://www.lexmark.com/es_mx/lexmark-blog/2022/automatizar-los-procesos-administrativos-en-el-sector-salud-para-aliviar-la-presion-del-personal.html
- Jumpa, D. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 75-80. <https://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i3.2158>
- Kroll, P. (7 de septiembre de 2021). *La optimización tecnológica se está quedando corta*. Revistaneos. <https://www.revistaneos.com/index.php/articles/2021/09/07/la-optimizacion-tecnologica-se-esta-quedando-corta>

- Lechuga, E. (2004). *Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos*. 1ª ed. México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
- Ley 27657, *Ley del Ministerio de Salud*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 29 de enero de 2002.
- López, L., Montenegro, M. y Tapia, R. (2006). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho. Guía práctica*. Colombia: Editorial de la Universidad Cooperativa de Colombia.
- Lozano, J. (2002). *Cómo y dónde optimizar los costes logísticos: en el sistema integral de operaciones y en las diferentes áreas de actividad logística*. Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Macara, D. (16 de diciembre de 2018). *La utopía del seguro universal: el SIS cubre al 55,6% de la población*. El Comercio.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/utopia-seguro-universal-sis-cubre-55-6-poblacion-noticia-588186>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. 4ª ed. México: Pearson Educación.
- Marques Do Santos, M. (2001). *Estadística Básica. Un enfoque no paramétrico*. México: Universidad Autónoma de México.
- Martínez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España* (tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, España.

- Martínez, F. y Ruiz, J. (2001). *Manual de gestión de riesgos sanitarios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo, R.D.: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (tesis de maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Muñoz, J. (2006). *Determinantes en los Siniestros de los Seguros de Gastos Médicos Mayores Grupo y Colectivo*. Estados Unidos Mexicanos: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *BIOLEX REVISTA JURIDICA DEL DEPARTAMENTO DE DERECHO*, 12(22), 169–182.
<https://doi.org/10.36796/biolex.v22i0.172>
- Nieto-Enciso, C. (2005). Análisis del Comportamiento de la Siniestralidad por Enfermedades Catastróficas en una Empresa Promotora de Salud-Colombia. *Revista de Salud Pública* 7(3), 293-304.
- Núñez, J. (1989). *Metodología de las ciencias sociales*. Barcelona, España: Alfadil Ediciones.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4ª ed. Bogotá: Ediciones de la U.

- OBS Business School (2018). Tácticas para la optimización de recursos. <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/habilidades-intrapersonales-de-project-manager/tacticas-para-la-optimizacion-de-recursos>
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. Madrid, España: International Marketing & Communication S.A.
- Ochoa, C., Muñoz, M. y Suárez, P. (2017). *Alternativas para la racionalización de recursos, el caso de las empresas más representativas del sector alimentos en Medellín* (tesis de titulación). Universidad de Antioquía, Colombia.
- Oltra, V. (coord.) (2005). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona: Editorial UOC.
- Pérez, A, (3 de abril de 2021). *¿Sabes cómo gestionar los recursos tecnológicos de tu empresa?* OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/sabes-como-gestionar-los-recursos-tecnologicos-de-tu-empresa>
- Pérez, G. (coord.) (2011). *Intervención sociocomunitaria*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez, L. y Badajoz, J. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2024-2040. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3227>
- Pillajo, D. (2019). *Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017* (tesis de maestría en Administración de empresas M.B.A.). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3250>
- Porret, M. (2008). *Recursos Humanos-Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. 3ª ed. Madrid: ESIC Editorial.

- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública.
- Ramírez, T. (2022). *Aplicación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia de envasado en la Empresa Productora de Cerveza, Planta Ate 2021*. [Tesis de maestría en Administración de Negocios]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81944/Ramirez_ZTU-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Ramírez Torres, W. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina*, 23(1), E0019.
<https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>
- Ramos, R. (2008). *Elaboración y validación de un cuestionario multimedia y multilingüe de evaluación de la autoestima*. Granada, España: Editorial de la Universidad de Granada.
- Requeijo, J., Iranzo, J., Salido, J., Pedrosa, M. y Martínez, J. (2007). *Técnicas básicas de estructura económica*. Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Resolución Jefatural N° 126-2019/SIS. *Deja sin efecto la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS que aprobó el Mapa de Procesos*. (21 de agosto de 2019).
<https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/1664060-299-2017-sis>
- Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS. *Aprueba el Mapa de procesos del Seguro Integral de Salud* (29 de diciembre de 2017).
<https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/1664060-299-2017-sis>
- Resolución Ministerial Nro. 805-2014/MINSA. Aprueba la Directiva Administrativa Nro. 203-MINSA/OGPP-V.01 “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Salud”. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de octubre de 2014.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 10ª edición. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8ª ed. México: Pearson Educación, Inc.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. www.eumed.net/libros/2007a/
- Rubert, J. y Fuertes, A. (edits.) (2003). *La economía regional en el marco de la nueva economía*. Castelló de la Plana, España: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Sáenz, K., López, C., Gorjón, F. y Gonzalo, M. (edit.) (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Universidad Autónoma de Nueva León y Universidad Rey Juan Carlos. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Secretaría de la Función Pública (2016). *Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos*. Estados Unidos Mexicanos.
- Seguro Integral de Salud (2022). <http://www.sis.gob.pe>
- Soto, S. (2021). *Criterios de justificación: ¿Cómo elaborarlas en una tesis?* Tesisencia. <https://tesisencia.com/2021/10/06/criterios-de-justificacion-en-una-tesis/>
- Taday, A. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua* (tesis de maestría en Administración de Empresas, mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32665>

- Távora, C. (2014). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura* (tesis de titulación). Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Valentín, E. (2010). *Estrategia de optimización de la cadena de suministro de una empresa de consumo masivo* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Velasco, E. (2011). *Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la clínica Profamilia* (tesis de titulación). Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.
- Villegas, J., Loyola, C., Santisteban, J., Manchego, M. y Lozada, M. (2016). Tecnologías de la información para resolver contingencias en la afiliación al régimen subsidiado de salud en Perú: “ReSUELVE tu afiliación”. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 33(3), 561-66.
- Wilson, L., Velásquez, A. y Ponce, C. (2009). La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: Análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 26(2), 207-217.
- Zapata, D. (2017). *Actitudes hacia la lectura y niveles de comprensión lectora*. Editorial Digital UNID.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

GESTION DE PROCESOS Y OPTIMIZACION DE RECURSOS EN UNA GERENCIA PÚBLICA DE SALUD DE LIMA

1. ELIZABETH JUANA RISCO CALLE

[Codigo Orcid: 0000-0003-4790-8852](https://orcid.org/0000-0003-4790-8852)

Institución: Seguro Integral de Salud-SIS

2. RESUMEN

El Estado del Perú ha instaurado la política nacional de gestión por procesos, y el Sistema integral de salud-SIS se encuentra en proceso de adecuación, lo que implica una serie de problemas por resolver, lo que motivó investigar para responder ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022? con sus respectivos objetivos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, como método general el Hipotético deductivo y diseño no experimental. Se aplicó encuestas válidas y confiables a los 80 profesionales del SIS, los resultados se organizaron para un análisis descriptivo y uno inferencial para contrastar las hipótesis cuyo resultado principal indicó una relación significativa entre las variables *Gestión por procesos* y *Optimización de los recursos disponibles* (Correlación Spearman $r= 0,294$ y el p -valor = $0,008$); se ha informado sobre el aporte científico, escrito las conclusiones, y recomendaciones.

PALABRAS CLAVE:

Proceso, optimización, recursos, TICs, Seguro Integral de Salud.

ABSTRACT

The State of Peru has established the national policy of management by processes, and the Seguro Integral de Salud-SIS is in the process of adaptation, which implies a series of problems to be solved, which motivated an investigation to answer: What is the relationship between process management and the optimization of available resources in the Business Management and Financing of the Seguro Integral de Salud-SIS Lima, year 2022? with their respective goals. The research was of a quantitative

approach, of a basic type, correlational descriptive level, as a general method the Hypothetical Deductive and non-experimental design. Valid and reliable surveys were applied to the 80 SIS professionals, the results were organized for a descriptive and inferential analysis to contrast the hypotheses whose main result showed a significant relationship between the variables Management by processes and Optimization of available resources (Spearman correlation $r= 0.294$ and the p -value = 0.008); The scientific contribution has been reported, conclusions written, and recommendations.

KEYWORDS:

Process, optimization, resources, ICTs, Comprehensive Health Insurance.

3. INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue explicar las relaciones que se presentan entre la gestión por procesos y el uso óptimo de los recursos de que dispone el Seguro Integral de Salud (SIS) para tomar las acciones tendientes a mejorar el servicio al usuario, habiéndose identificado una serie de distorsiones en la oferta del servicio a consecuencia de la utilización irracional de sus recursos; así, el objeto de estudio es la Gerencia de Negocios y Financiamiento y los sujetos de investigación los profesionales del SIS. El estudio encuentra justificación en la observación y análisis de los componentes de la gestión por procesos y las características de una optimización de recursos para mejorar el servicio al usuario, además se han detectado falencias en la aplicación de la gestión por procesos que amerita identificarlas y describirlas como oportunidad de mejora, también se justifica porque aportó instrumentos de recolección de datos preparadas ad hoc, validadas y confiables, disponibles para otros investigadores, y la justificación del estudio se da cuando se proponen soluciones a la problemática existente. Se planteó el objetivo de determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022, y la hipótesis de que si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

4. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con dos variables, los métodos de investigación son el hipotético

deductivo, el estadístico como parte del método científico, de diseño no experimental y corte transversal. La población ha sido el número total de profesionales del SIS-Lima en número de 80, y el mismo número fue la muestra (censo). Las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta, éstas constaron de dos cuestionarios que informarán sobre las dos variables, utilizando un conjunto de preguntas específicas en Escala de Likert; son instrumentos validados por tres expertos y confiables a partir del estadístico Alfa de Cronbach, determinado a partir de una muestra piloto de 10 individuos, en los que se se estudió la correlación total del elemento para depurar y mejorar las preguntas., de tal forma que pueda determinarse la normalidad de la data en la muestra total utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que la data no tiene una distribución normal, lo que refiere a utilizar en la contrastación de hipótesis el coeficiente de correlación de Spearman. Los datos se procesaron en tablas Excel generando tablas y figuras, para posteriormente utilizar el programa IBM-SPSS v.25 para determinar la correlación.

5. RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

Los datos se organizaron en una escala de actitudes de Likert: 1= Siempre; 2= Casi siempre; 3= A veces; 4= Casi nunca; 5= Nunca.

5.1.1 Variable: Gestión por procesos.

Tabla 1
Gestión de fondos de aseguramiento en salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	0	0	48	60	32	40	0	0	0	0	80
2	40	50	8	10	27	34	2	3	3	4	80
3	37	46	8	10	27	34	6	8	2	3	80
4	67	84	13	16	0	0	0	0	0	0	80
PROM.	36	45	19	24	22	27	2	3	1	2	80

Fuente: Elaboración propia

En este análisis (Tabla 1) el 45% de los consultados afirma que se gestiona bien los fondos de aseguramiento en salud; así, la data obtenida ofrece una tendencia casi uniforme en la dirección de *siempre* hacia *a veces*, que suman el 96% de los encuestados, lo que sugiere una gestión bien valorada por los empleados.

Tabla 2
Gestión de compra en prestaciones de salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	57	71	12	15	9	11	0	0	2	3	80
6	47	59	30	38	3	4	0	0	0	0	80
7	14	18	50	63	16	20	0	0	0	0	80
8	0	0	47	59	10	13	23	29	0	0	80
PROM.	30	37	35	43	10	12	6	7	1	1	80

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la Tabla 2, refleja que el 37% de los consultados opina que siempre es adecuado, y el 43% casi siempre la asume como tal. El 71% considera que siempre se suscriben convenios aprobados por la Jefatura, y el 50% asume que siempre se suscriben las adendas aprobadas; notándose que el 18% asumen que siempre son efectivos los convenios ejecutados y el 63% estima que casi siempre ello ocurre.

Tabla 3
Gestión de siniestros de salud

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	2	3	5	6	43	54	30	38	0	0	80
10	2	3	51	64	20	25	7	9	0	0	80
11	43	54	15	19	4	5	18	23	0	0	80
12	36	45	40	50	4	5	0	0	0	0	80
PROM.	20.8	26	28	35	18	22	14	17	0	0	80

Fuente: Elaboración propia

Sobre esta dimensión (Tabla 3) el análisis reporta que los encuestados la consideran siempre como suficiente (26%), y casi siempre menos suficiente (35%).

5.1.2 Variable: Optimización de los recursos

Tabla 4
Optimización de recursos humanos

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
2	39	49	35	44	6	8	0	0	0	0	80
3	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
4	0	0	47	59	33	41	0	0	0	0	80
PROM.	31	38	27	34	17	21	6	7	0	0	80

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados generales del análisis (Tabla 4) indican que la mayor tendencia es hacia considerar la optimización de recursos humanos siempre como relevante (38%), seguida de casi siempre con 34%.

Tabla 5
Optimización de recursos materiales

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	0	0	6	8	2	3	58	73	14	18	80
6	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
7	41	51	33	41	6	8	0	0	0	0	80
8	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	31	39	17	21	9	11	20	25	4	4	80

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados sobre la *optimización de los recursos materiales* (Tabla 5) muestran que el 39% de encuestados siempre la considera relevante, en tanto el 21% la califica como suficiente casi siempre.

Tabla 6

Optimización de recursos financieros

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	0	0	15	19	42	53	23	29	0	0	80
10	0	0	43	54	37	46	0	0	0	0	80
11	0	0	39	49	10	13	8	10	23	29	80
12	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	10	13	28	35	23	29	13	16	6	7	80

Fuente: Elaboración propia

El estudio de la dimensión *optimización de los recursos financieros* (Tabla 6) el 13% opina que siempre es relevante, en tanto que el 35% considera que tal optimización casi siempre ocurre.

Tabla 7

Optimización de recursos tecnológicos

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
13	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
14	0	0	7	9	40	50	33	41	0	0	80
15	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
16	0	0	31	39	20	25	10	13	19	24	80
PROM.	0	0	11	14	30	38	28	35	11	14	80

Fuente: Elaboración propia.

Tras el análisis sobre la dimensión *optimización de los recursos tecnológicos* (Tabla 7) se observa que solamente el 14% acepta que casi siempre se conduce una buena optimización de los recursos tecnológicos y el 38% que lo hace a veces.

5.2 Análisis inferencial

HIPÓTESIS GENERAL

El coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,294$, denota una relación baja entre las variables *Gestión por procesos* y *Optimización de los recursos disponibles*. El p-valor es de 0,008, menor a 0,05 lo que permite la aceptación de la H_G como indicador de la relación significativa entre las variables en estudio.

HIPÓTESIS 1

El coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,291$, denota una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de fondos* y *Optimización de los recursos financieros*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 . En tanto el p-valor de 0,009, es menor a 0,05 lo cual induce aceptar la H_1 como indicador de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 2

El coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,297$, indica correlación baja entre las dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos materiales*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 ; pero, el p-valor de 0,007, es menor a 0,05 lo cual determina la aceptación de la H_2 de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 3

El coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,222$ muestra una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos tecnológicos*; sin embargo, el p-valor hallado de 0,048, es menor a 0,05 lo que determina aceptar la H_3 que muestra la existencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

HIPÓTESIS 4

El coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,153$, muestra una correlación mínima entre las dimensiones *Gestión de siniestros* y *Optimización de los recursos humanos*; a pesar de ello, el p-valor es de 0,176, mayor a 0,05 lo que determina aceptar

la Ho como muestra de la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

6. DISCUSIÓN:

El contraste de la Hipótesis General reflejó la existencia de relación significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (Spearman $r= 0,294$ y $p\text{-valor} = 0,008$), coincidente con lo hallado por Carreño (2022), en Lima y Muñoz (2018) en Ecuador; sin embargo, en la GNF-SIS Lima se ha evidenciado una débil relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos que gestiona, lo que explica Medina (2005) como resultado de decisiones burocráticas y que nunca son evaluados o medidos para corregirlos, lo que refuerza la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) quienes afirman la necesidad de implementar la gestión por procesos que producen buenos resultados para el usuario.

Tras contrastar la Hipótesis 1, se encontró una correlación significativa entre el proceso de gestión de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,291$ y $p\text{-valor} = 0,009$), que contraría lo hallado por Pillajo (2019) en Ecuador, coincide Wilson, Velásquez y Ponce (2009) que propugna modificar la organización para el financiamiento institucional, armonizándolo con el aprovisionamiento de servicios para optimizar los recursos financieros reduciendo el costo de la materia prima, los costos de mantenimiento y los gastos administrativos, la estrategia de venta y post-venta (Calderón, 2016).

Después de contrastar la Hipótesis 2 se encontró una correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,297$ y $p\text{-valor} = 0,007$), habiéndose hallado opiniones de los encuestados sobre que las dos variables tienen similar comportamiento, lo que guarda relación con lo encontrado por Aranda et al. (2018) en el Minagri-Perú quienes propusieron un Plan de gestión de cambio para el Minagri con una exitosa implementación de la gestión por procesos de compra, optimizando los recursos concurrentes en el proceso de compras, lo que se relaciona con Alcívar (2021) en Ecuador quien afirma que la mejora de los procesos de gestión institucional, requieren optimizar los recursos disponibles, lo que en el Perú debe concordar con la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS que norma la gestión de compra

de prestaciones de salud, donde la gestión de los recursos materiales implica racionalidad y eficiencia en el marco de la misión institucional (Enríquez, 2002).

Por la contrastación de la Hipótesis 3, se conoció la correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,222$ y $p\text{-valor} = 0,048$), porque los consultados siempre y casi siempre asignaron importancia a la gestión de compra de prestaciones de salud (80%), lo que encuentra consistencia en Taday (2021), Ecuador, donde uno de sus resultados muestra que el 47% del personal está de acuerdo que los responsables de los procesos cuentan con los recursos tecnológicos necesarios para gestionarlos bien, lo que complementa Jiménez (2020) en Pasco, quien encontró una relación lineal fuerte entre la gestión por resultados y la calidad de los servicios apoyados en tecnología; sin embargo, el Decreto Supremo N° 010-2016-SA, no tiene alcance para determinar que esta función promueva optimización en la utilización de los recursos institucionales.

El contraste de la Hipótesis 4, no encontró correlación significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,153$ y $p\text{-valor} = 0,176$), porque la gestión de siniestros en salud opinan que a veces es insuficiente para aplicar mecanismos de control modificados, lo que contradice el concepto de siniestralidad de Nieto-Enciso (2005), pero coincide con el aporte de Abreu et al. (2022) en Bogotá, que halló una correlación positiva cuando se involucra a los trabajadores en el cumplimiento de metas y objetivos y promueve la competitividad del sector, lo que se refuerza con lo afirmado por Lechuga (2004) que sostiene que para atender bien a los usuarios hay que responder con efectividad a sus crecientes exigencias.

7. CONCLUSIONES

En base al Objetivo general: *Determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, se formuló la Hipótesis general con cuatro (4) hipótesis específicas, tres calificadas como ciertas, y una como hipótesis nula. El contraste de la Hipótesis General resulta en una relación significativa baja entre las variables estudiadas (Spearman $r= 0,294$) y 0,008 como $p\text{-valor}$ que indicó que el comportamiento de ambas variables se correlaciona.

El primer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, permitió establecer la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas (Spearman $r= 0,291$) denotando una correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 ; pero, el p-valor (significación) = 0,009, que por ser menor a 0,05 indicó aceptar la H_1 .

El segundo objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, derivó en la hipótesis respectiva la que al contraste dió un coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,297$, correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio indicó aceptar la H_0 , lo que cambió porque el p-valor = 0,007, menor a 0,05 indicó aceptar la H_2 y correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

El tercer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, dio origen a la hipótesis respectiva la que a la contrastación dió un Spearman $r= 0,222$ que mostraba una correlación baja entre las dimensiones, pero con p-valor = 0,048, que por ser menor a 0,05 confirmó aceptar la H_3 como indicador de la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

El cuarto objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis cuyo contraste resultó en un Spearman $r= 0,153$ que indicó una correlación mínima entre las dimensiones estudiadas y que, con p-valor = 0,176, mayor a 0,05 confirmó aceptar la H_0 que indica la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, A., Lizarazo, C., López, D., Vásquez, P. y Otálora, S. (2022). *Modelo de gestión por procesos para Pymes enfocadas en el servicio al cliente, competitividad,*

comunicación y tecnología en Bogotá (Tesis de especialización). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10882/11964>.

Alcívar, M. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad* (tesis de maestría en Administración de empresas). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>

Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (tesis de magíster en Gestión Pública). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, C. (2016). *Modelo de gestión financiera para optimizar los recursos financieros y económicos de la corporación Gruppo Salinas de Guaranda, provincia de Bolívar, periodo 2016* (tesis de titulación). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Carreño, G. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021* (tesis de maestría en Administración de Negocios). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>

Decreto Supremo N° 010-2016-SA. *Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de febrero de 2016.

Enríquez, E. (coord.) (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública A.C.

Jiménez, Y. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* (tesis de maestría en

Ciencias de la Administración). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Cerro de Pasco, Perú.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf

Lechuga, E. (2004). *Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos*. 1ª ed.
México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.

Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo, R.D.: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.

Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (tesis de maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Nieto-Enciso, C. (2005). Análisis del Comportamiento de la Siniestralidad por Enfermedades Catastróficas en una Empresa Promotora de Salud-Colombia. *Revista de Salud Pública* 7(3), 293-304.

Pillajo, D. (2019). *Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017* (tesis de maestría en Administración de empresas M.B.A.). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3250>

Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS. *Aprueba el Mapa de procesos del Seguro Integral de Salud* (29 de diciembre de 2017).
<https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/1664060-299-2017-sis>

Taday, A. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua* (tesis de maestría en

Administración de Empresas, mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32665>

Wilson, L., Velásquez, A. y Ponce, C. (2009). La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: Análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 26(2), 207-217.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

“GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022”

PROBLEA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?</p>	<p>OG: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022</p>	<p>H0: No, existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.</p> <p>H0: Si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.</p>		<p>X1: Administración de fondos de aseguramiento en salud</p> <p>X2: Gestión de compra de prestaciones de salud</p>	<p>- Seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias</p> <p>- Proyección del presupuesto del valor bruto de las prestaciones</p> <p>- Proyección de ingresos y gastos</p> <p>- Plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación</p> <p>- Suscripción de convenio aprobado por Jefatura</p> <p>- Suscripción de adenda aprobada por Jefatura</p> <p>- Convenio ejecutado</p> <p>- Evaluación según periodicidad por modalidad de financiamiento</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: básica,</p> <p>Nivel: descriptivo correlacional,</p> <p>Diseño: no experimental,</p>
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE: X			
<p>PE1: ¿Cuál es la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?</p>	<p>OE1: Determinar la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022</p>	<p>H1: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>X3: Gestión de siniestros de salud</p>	<p>- Mecanismo de control modificados</p> <p>- Seguimiento a las garantías explícitas</p> <p>- Catálogo de precios de operaciones actualizado</p> <p>- Seguimiento de la ejecución del presupuesto</p>	<p>Método general: Hipotético-deductivo</p> <p>Técnicas Encuesta, análisis documental</p>
<p>PE2: ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?</p>	<p>OE2: Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022</p>	<p>H2: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.</p>			<p>- Planificación de políticas de recursos humanos</p> <p>- Organización del trabajo y su distribución</p> <p>- Gestión de las compensaciones</p> <p>- Gestión del desarrollo y la capacitación</p>	<p>Población: Censo de 80 profesionales del SIS-Lima</p>
<p>PE3: ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?</p>	<p>OE3: Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022</p>	<p>H3: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.</p>	<p>VARIABLE: Y</p> <p>Optimización de recursos</p>	<p>Y2: Recursos materiales</p>	<p>- Programación de adquisiciones</p> <p>- Almacén</p> <p>- Control patrimonial</p> <p>- Servicios generales</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios</p>
<p>PE4: ¿Cuál es la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022?</p>	<p>OE4: Determinar la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de los recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022</p>	<p>H4: Si existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022.</p>		<p>Y3: Recursos financieros</p> <p>Y4: Recursos tecnológicos</p>	<p>- Gestión de pagos</p> <p>- Gestión de ingresos y reversiones</p> <p>- Gestión de cartas fianza</p> <p>- Elaboración y presentación de información tributaria</p> <p>- Gobierno de TI</p> <p>- Gestión de la implementación de soluciones informáticas</p> <p>- Gestión de la infraestructura y operaciones de TI</p> <p>- Gestión de la información y estadística</p>	

2. Instrumentos de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022

Variable	Dimensiones	Indicadores ¹	Ítems	Escala de medición
X Gestión por procesos	Administración de fondos de aseguramiento en salud	- Seguimiento a la implementación de los productos, programas y estrategias	1	Ordinal N = Nunca, CN= Casi nunca, AV= A veces, CS= Casi siempre, S = Siempre
		- Proyección del presupuesto del valor bruto de las prestaciones	2	
		- Proyección de ingresos y gastos	3	
		- Plan de tratamiento de riesgo actualizado para su implementación	4	
	Gestión de compra en prestaciones de salud	- Suscripción de convenio aprobado por Jefatura	5	
		- Suscripción de adenda aprobada por Jefatura	6	
		- Convenio ejecutado	7	
		- Evaluación según la periodicidad establecida por modalidad de financiamiento	8	
	Gestión de siniestros de salud	- Mecanismo de control modificados	9	
		- Seguimiento a las garantías explícitas	10	
		- Catálogo de precios de operaciones actualizado	11	
		- Seguimiento de la ejecución del presupuesto	12	
Variable	Dimensiones	Indicadores ²	Ítems	Escala de medición
Y Optimización de recursos	Recursos humanos	- Planificación de políticas de recursos humanos	1	Ordinal N = Nunca, CN= Casi nunca, AV= A veces, CS= Casi siempre, S = Siempre
		- Organización del trabajo y su distribución	2	
		- Gestión del empleo	3	
		- Gestión del desarrollo y la capacitación	4	
	Recursos materiales	- Programación de adquisiciones	5	
		- Almacén	6	
		- Control patrimonial	7	
		- Servicios generales	8	
	Recursos financieros	- Gestión de pagos	9	
		- Gestión de ingresos y reversiones	10	
		- Gestión de cartas fianza	11	
		- Elaboración y presentación de información tributaria	12	
	Recursos tecnológicos	- Gobierno de TI	13	
		- Gestión de la implementación de soluciones informáticas	14	
		- Gestión de la infraestructura y operaciones de TI	15	
		- Gestión de la información y estadística	16	

Fuente: Elaboración propia en base a contenido de los autores citados.

¹ Resolución Jefatural N°126-2019/SIS (pp. 26-27)

² Enríquez, 2002 (p. 75)

3. Fichas de validación de los instrumentos

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LÉVANO SARMIENTO, ROSA AMELIA
- 1.2 Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- 1.3 Cargo e institución donde labora: ASESORA EN INVESTIGACIÓN EN LA ESCUELA NAVAL DEL PERÚ
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
- 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: GESTIÓN POR PROCESOS

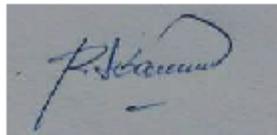
INDICADORES	CUALITATIVOS	CRITERIOS				
		CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					97
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					98
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					98
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					98
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					98
SUB TOTAL					240	678
TOTAL						918

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.36

VALORACION CUALITATIVA: VALIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



Dra. Rosa. A. Lévano Sarmiento

DNI: 08728715

Código ORCID 00000-001-5681-9021

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: DÁVILA MORÁN, ROBERTO CARLOS
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
- 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: GESTIÓN POR PROCESOS

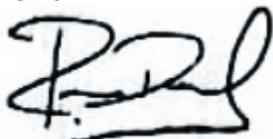
INDICADORES	CUALITATIVOS	CRITERIOS				
		CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					98
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					98
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					98
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					98
SUB TOTAL					160	774
TOTAL						934

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.36

VALORACION CUALITATIVA: VALIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



.....
DÁVILA MORÁN, ROBERTO CARLOS

DNI: 43726464

Código Orcid: 0000-0003-3181-8801

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PAREJA PERA, LIDIA YSABEL
- 1.2 Grado académico: DOCTORA
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN-UNIFÉ
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
- 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: GESTIÓN POR PROCESOS

INDICADORES	CUALITATIVOS	CRITERIOS				
		CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						950
TOTAL						950

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.00

VALORACION CUALITATIVA: VALIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



.....
Lidia Ysabel Pareja Pera

DNI: 06096773

Código Orcid: 000-003-3003-145X

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LÉVANO SARMIENTO, ROSA AMELIA
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 1.3 Cargo e institución donde labora: ASESORA EN INVESTIGACIÓN EN LA ESCUELA NAVAL DEL PERÚ
 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
 1.7 Nombre del instrumento: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

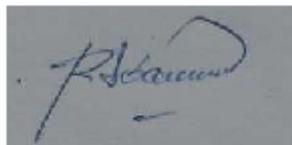
INDICADORES	CUALITATIVOS	CRITERIOS				
		CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				77	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				77	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					96
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL					154	756
TOTAL						910

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.20

VALORACION CUALITATIVA: VÁLIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



.....
 Dra. Rosa. A. Lévano Sarmiento
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 08728715
 Código ORCID. 00000-001-5681-9021

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: DÁVILA MORÁN, ROBERTO CARLOS
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
- 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

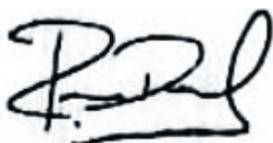
INDICADORES	CRITERIOS				
	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS			
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				97
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				97
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				97
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				97
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				97
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				97
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				97
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				97
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				97
SUB TOTAL					968
TOTAL					910

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.36

VALORACION CUALITATIVA: VÁLIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



.....
DÁVILA MORÁN, ROBERTO CARLOS

DNI: 43726464

Código Orcid: 0000-0003-3181-8801

ANEXO N° 03

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PAREJA PERA, LIDIA YSABEL
- 1.2 Grado académico: DOCTORA
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN-UNIFÉ
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022
- 1.5 Autor del instrumento: ELIZABETH JUANA RISCO CALLE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

INDICADORES	CUALITATIVOS	CRITERIOS				
		CUANTITATIVOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					97
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					97
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					97
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					97
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				79	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					97
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					97
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					97
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				79	
SUB TOTAL					158	776
TOTAL						934

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.68

VALORACION CUALITATIVA: VÁLIDO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

Lugar y fecha: 08 NOVIEMBRE 2022



.....
Lidia Ysabel Pareja Pera

DNI: 06096773

Código Orcid: 000-003-3003-145X

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS – Variable GESTIÓN POR PROCESOS

EXPERTO	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGÍA	CONVENIENCIA
1	0,97	0,96	0,95	0,8	0,8	0,8	0,98	0,98	0,98	0,98
2	0,95	0,96	0,95	0,96	0,8	0,8	0,98	0,98	0,98	0,98
3	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
V DE AIKEN	0,96	0,96	0,95	0,90	0,85	0,85	0,97	0,97	0,97	0,97
V DE AIKEN	0,93									

VALORACION CUANTITATIVA: 93%

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS – Variable OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

EXPERTO	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGÍA	CONVENIENCIA
1	0,95	0,95	0,77	0,9	0,77	0,96	0,95	0,95	0,95	0,95
2	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,78	0,97	0,78	0,78
3	0,97	0,97	0,97	0,97	0,79	0,97	0,97	0,97	0,97	0,79
V DE AIKEN	0,96	0,96	0,90	0,94	0,84	0,96	0,90	0,96	0,90	0,84
V DE AIKEN	0,92									

VALORACION CUANTITATIVA: 92%

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR

4. Copia de la data procesada

DATA PROCESADA – Variable GESTIÓN POR PROCESOS

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
3	3	3	1	2	2	2	4	4	3	4	2
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	2
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
3	3	3	1	1	2	2	4	4	3	3	2
2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
2	3	3	1	1	2	1	4	4	3	4	2
2	3	3	1	1	2	1	4	4	3	4	2
3	3	3	1	1	2	1	4	4	4	2	3
2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
2	5	1	1	1	1	2	3	4	4	1	2
3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1
2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2
3	3	3	1	2	2	2	4	4	3	4	2
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	2
3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
2	5	1	1	2	1	1	3	4	4	1	3
2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	2
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2
3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	4	5	2	5	1	2	2	1	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	1	2	2	3	4	4	3	4	2

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	4	5	2	5	1	2	2	1	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
2	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	2
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
2	5	1	1	2	1	1	3	4	4	1	3
2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	2
2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
2	3	3	1	1	2	1	4	4	4	2	3
3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	1	1	2	2	4	4	3	3	2
3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
2	3	3	1	1	2	1	4	4	3	4	2
2	3	3	1	1	2	1	4	4	3	4	2
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	2
3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2
3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2
3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
2	3	3	1	2	2	3	4	4	3	4	2
2	3	3	1	2	2	2	4	4	3	4	2
2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1

DATA PROCESADA – Variable OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
3	1	1	3	4	3	2	4	4	3	5	1	3	4	5	5
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
2	2	4	2	4	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	2
1	1	1	2	4	2	1	1	3	2	2	4	3	4	3	2
1	1	1	3	5	1	2	1	3	2	3	1	5	3	3	2
2	2	1	2	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3
1	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	1	3	4	4	3
2	1	2	2	4	1	1	1	3	2	2	2	4	3	3	2
1	2	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3
3	2	4	3	5	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
1	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
3	1	1	2	4	1	1	1	3	2	3	1	4	3	4	4
1	1	2	3	4	1	1	1	3	2	2	1	5	3	4	3
2	2	1	2	5	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3
3	1	4	2	4	3	3	4	4	3	5	2	4	4	4	5
1	2	2	2	4	3	2	4	4	3	5	4	4	2	4	4
3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5
3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5
3	1	1	3	5	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
1	3	4	2	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
1	2	1	2	5	1	2	1	3	2	2	1	4	3	4	2
1	2	1	2	4	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2
4	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
1	3	3	2	2	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5
3	2	1	2	5	3	2	4	4	3	5	1	4	4	4	4
1	2	4	2	4	1	1	1	3	2	2	4	3	3	3	2
2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3
3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	3	4	4
2	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	5
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2
3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	4	4	4	4
1	1	1	3	4	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3
1	1	2	2	5	1	1	2	3	3	2	2	4	3	4	2
3	2	1	2	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
1	2	1	2	5	1	1	1	3	2	2	1	4	4	4	3
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	3	1	5	3	3	2
2	1	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	3
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	3	1	4	3	4	4
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	4	3	4	3
1	1	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	4	3	4	3
1	2	1	2	5	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5
3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	4	4
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3
3	2	1	2	5	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
1	2	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
1	1	1	2	4	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	2
2	1	4	2	4	2	1	1	3	2	2	2	3	4	3	2
1	2	1	3	5	1	2	1	3	2	3	1	5	3	3	2
3	1	2	2	4	1	1	2	3	3	2	1	4	3	4	2
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	4	4	4	3
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	2
1	2	1	2	5	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3
3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5
2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	3	4	4
3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	3	4	5	5
1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
3	2	1	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1	1	1	2	4	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3
1	1	3	3	4	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	3
3	1	4	3	5	3	2	4	4	3	5	2	4	2	4	5
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3
2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3
1	1	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2
3	3	4	2	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5
3	2	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	5	2	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	1	4	4	5	5
3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	2	4	5
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	4	1	2	1	3	2	2	4	4	3	4	2

5. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN DE MAESTRÍA
LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD -SIS Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES, EN EL AÑO 2018 Autor: Bach. ELIZABETH JUANA RISCO CALLE DNI 41985838 Asesor: Dr. CARLOS ENRIQUE GRANILLO PAREDES DNI 10558528 ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERDIDAS.
PROPOSITO DEL ESTUDIO
Establecer la forma en que la administración por procesos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud -SIS tiene relación con la optimización de los recursos disponibles, en el año 2018.
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
Encuestas a los responsables de las principales áreas administrativas del SIS y al personal de la Gerencia.
RUESGOS
Ningún riesgo para el Seguro Integral de Salud -SIS ni para los encuestados
BENEFICIOS
El beneficio para el Seguro Integral de Salud -SIS es poseer información primaria acerca de la pertinencia de las decisiones tomadas en el marco de procesos y poder tomar las decisiones necesarias para optimizar la gestión de los recursos institucionales.
COSTOS
Esta actividad, por su naturaleza académica no implica, ni en el presente ni en el futuro, ningún desembolso monetario por parte de la institución, a favor del tesista.
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
El Seguro Integral de Salud -SIS no otorgará ningún incentivo o compensación monetaria ni de otra índole al tesista. En reciprocidad, el tesista tampoco efectuará ningún pago a la institución.
TIEMPO
La información se recolectará entre marzo y abril de 2019
CONFIDENCIALIDAD
La participación de los encuestados será voluntaria y anónima. La data obtenida será utilizada exclusivamente para el desarrollo de la investigación universitaria, guardándose en todo momento la confidencialidad de la misma. Culminado el procesamiento de la data, los formatos rellenados serán eliminados.

CONSENTIMIENTO:

En representación del Seguro Integral de Salud -SIS, declaro que aceptamos nuestra participación voluntaria en la etapa de trabajo de campo, bajo el entendido que de no cumplir el tesista con lo comprometido, podemos decidir no participar y retirarnos del estudio.

En fe del día 07 de ABRIL de 2019 en la ciudad de LIMA


 Apellidos y Nombres
 Gerente de Negocios y Financiamiento
 DNI N° 07024978

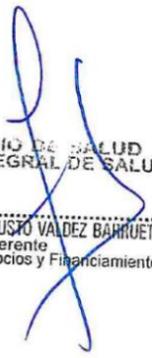
6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Quien firma autoriza a la Srta. Elizabeth Juana Risco Calle, para solicitar y recibir información disponible de esta institución con la finalidad de sustentar lo que amerite, para la preparación de su tesis de maestría denominada “GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022”.

Lima, 02 de noviembre del 2022.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Econ. EDINSSON FAUSTO VALDEZ BARRUETA
Gerente
Gerencia de Negocios y Financiamiento

7. Declaratoria de autenticidad del informe final de tesis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS

Yo, ELIZABETH JUANA RISCO CALLE egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, identificada con DNI 41985898

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada:

GESTION DE PROCESOS EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS Y FINANCIAMIENTO SIS-LIMA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES 2022

La misma que presento para optar por el:

Grado académico de maestro en administración y dirección de empresas

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Lima, diciembre 2022



Firma
Elizabeth Juana Risco Calle
DNI 41985898