



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del
hospital José Agurto Tello de Chosica – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Goya Porta, Lisseth Heidi (ORCID: 0000-0003-2183-8462)

ASESOR:

Dr. Bejar, Luis Humberto (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por todo el apoyo que me brinda día a día, en particular a mi madre por su bendición ya que a lo largo de mi vida me ha protegido y a mi padre que es mi guía fortaleciéndome.

Agradecimiento

Al concluir un periodo en mi vida quiero expresar un profundo agradecimiento, a los que hicieron posible realidad esta experiencia, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron mi sostén con su apoyo y fortaleza. Esta mención especial es para Dios y mis padres. Muchas gracias a ustedes por demostrarme su amor desinteresado.

Mi gratitud, también a la Universidad César Vallejo – Posgrado, mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis Dr. Luis Humberto Bejar, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanza construyeron las bases de mi perfil profesional.

Gracias infinitas a todos

Índice de Contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	9
3.3. Escenarios de estudio	10
3.4. Participantes	10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.6. Procedimiento	11
3.7. Rigor científico	11
3.8. Método de análisis de datos	11
3.9. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	12
V. CONCLUSIONES	16
VI. RECOMENDACIONES	16
REFERENCIA	19
ANEXOS	23

Índice de Tablas

Página

Tabla 1.	Código de la muestra objeto de estudio	
Tabla 2.	Análisis cualitativo de las subcategorías de la burocracias Hospitalaria	

Resumen

En la actualidad en los hospitales la atención de los pacientes sufre una agonía para ser atendido. La burocracia hospitalaria en la actualidad, está mal vista por no obtener el abastecimiento de insumos y equipos médicos necesarios para la atención de los pacientes. Se analizó al personal administrativo, del hospital José Agurto Tello de Chosica del 2021. El objetivo de la investigación fue analizar porque las atenciones en los hospitales públicos, se toman tanto tiempo para atender a los pacientes con dolencias, más aún si son enfermedades graves. Al analizar, se obtuvo que las demoras en la atención, es debido al abastecimiento de tres rubros: requerimientos de insumos y equipos médicos, no contar con presupuesto para el año fiscal y las rotaciones del personal. En La investigación se concluye que los procedimientos establecidos por MINSA y DGOS son generales y al adaptarse a las distintas realidades se desnaturalizan y el personal al no estar actualizados según su puesto de trabajo, no ejecuta sus funciones adecuadamente. Se debería contar con un ente de seguimiento de procesos comando por Instituciones que regulan las actividades, con el objetivo de capacitar al personal y así evitar rotar la personal para obtener resultados óptimos.

Palabras claves: burocracia hospitalaria, atención a pacientes, abastecimiento

Abstract

At present in hospitals the care of patients suffers an agony to be attended. Currently, the hospital bureaucracy is frowned upon for not obtaining the supply of supplies and medical equipment necessary for patient care. The administrative personnel of the José Agurto Tello de Chosica hospital were analyzed from 2021. The objective of the research was to analyze why care in public hospitals takes so long to care for patients with ailments, even more so if they are serious diseases. When analyzing, it was obtained that the delays in care are due to the supply of three items: requirements for supplies and medical equipment, not having a budget for the fiscal year and staff rotations. The investigation concludes that the procedures established by MINSA and DGOS are general and by adapting to the different realities they become denatured and the staff, as they are not updated according to their job position, do not perform their functions adequately. There should be an entity to monitor processes commanded by Institutions that regulate activities, with the aim of training staff and thus avoid rotating staff to obtain optimal results.

Keywords: hospital bureaucracy; Attention to patients; catering

I. INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad en esta época, camina sin tener un sentido claro a donde ir, así que elije caminar creyendo que tiene un rumbo, que lo llevara al objetivo deseado, pero solo camina en círculo y esto no le permite tener una mirada al prójimo que va a su lado caminando, entonces al estar ausente, deambulando con su compañía transparente, se fracciona en su vida, en el día a día, ya que las estructuras políticas ponen por encima las aspiraciones humanas, debido a las normas que son aplicadas de forma intrínseca que destroza dignidades y fraccionando grupos sociales heterogéneos.

La burocracia, es decir el poder del escritorio, donde el papel es la llave del dominio, y el que manda es aquel, que está sentado en la cúspide de la pirámide imaginaria, creada por el poder del puesto que ocupa, y al tomar decisiones se basa en la normativa vigente y los procesos establecidos, que no siempre pueden ser aplicados bajo criterios adecuado porque son establecidos de forma general para todo un país, sino la toma de decisiones que está basada en valores mezclados con antivalores, según la conveniencia del ministerios, en los mejores caso, ya que burocracia en actualidad es sinónimo de espera, según Paredes, expresa que:

“el término burocracia, aparente pertenecer a este grupo de palabras, que se las rotula como malas. La burocracia carga con el mote de innecesaria, lenta, fastidiosa e ineficiente, cuando decimos que algo o alguien son burocráticas, hacemos alusión a lo inaccesible que es, referenciamos que se esconde, así cuando los ciudadanos necesitan requerir algo de la administración, su ánimo se perturba, porque frente a simples requerimiento, quedan en evidencia problemas derivadas de la deficiente organización: la mala atención de los agentes públicos, largas filas que implican el uso de mucho tiempo, exigencia de requisitos absurdos, entre otros. La ineficiente prestación de servicios y atención (2021, p. 44)”

y no podemos esperar con respecto a la salud ya que una vida depende del tiempo que transcurra para ser atendido en los hospitales”

En lo referente a la salud, que es el derecho fundamental del pueblo a ser atendidos, en amparo de la Constitución que expresa “Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa” (Constitución Política del Perú, 1993), pero solo está escrito ya que es un servicio y no derecho, que se antepone la suerte, amistad o en todo caso la manipulación.

El Ministerio de Salud, se expresa Ley N° 26842, lo siguiente:

Establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; siendo de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea, y responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población (1997, p. 2)

Considerando que el ciudadano tiene que pasar penurias para ser atendido, como es el caso de conseguir una cita, por encontrarse expuesto en la intemperie a las afueras del hospital en la fila pre establecida por la ciudadanía, con esperanza de llegar a la ventanilla, así conseguir una cita o estar pegados al teléfono a ver si entra la llamada a la central de atención del hospital que tiene la especialidad de la enfermedad que lo acoge o un familiar que ayuda con las llamadas, en estos caso se atentado contra la vida. Por lo tanto, podemos afirmar que la salud es un derecho, pero en el sistema de salud actual no es su prioridad ya que muestra deficiencias en la Administración Pública.

En marco de la problemática analizada de interés social, se expone el problema general; Siendo los hospitales lugares donde se debe atender a los ciudadanos que tiene dolencias, más aún al ciudadano con enfermedades graves ¿Por qué se demoran tanto para brindarles atención, si deberían priorizar según la gravedad de la enfermedad del paciente?

Así también los problemas específicos: ¿Por qué las atenciones en el hospital se demoran demasiado o es que no tienen el abastecimiento necesario para atender a

los pacientes? y ¿Por qué los procedimientos para abastecer a los hospitales Públicos son extensos o es que se busca supervisar los procesos de contratación a fin que sean íntegros, eficientes y competitivos según lo establecido de Ley 30225 – Ley de Contratación del Estado?

¿Por qué las atenciones en los hospitales se demoran demasiado o es que no tienen el abastecimiento necesario para atender a los pacientes y tienen que tener atenciones limitadas por la falta de abastecimiento? ¿Por qué los procedimientos para abastecer a los hospitales públicos son extensos o es que se busca supervisar los procesos de contratación a fin que sean íntegros, eficientes y competitivos según lo establecido de Ley 30225 –Ley de Contratación del Estado?

La atención que se brinda a los ciudadanos en los hospitales públicos, no siempre es la más adecuada ya que se pueden demorar en la atención por carecer: de insumos médicos y equipos biomédicos, infraestructura adecuada entre otros, según la complejidad de la enfermedad del ciudadano, complementado la información con respecto a la inversión del Estado en las infraestructuras de los hospitales es limitada ya que los mismos parecen reliquias y al pasar de los años la población ha crecido, por ende hay casos en los que programa la cita son entre dos a tres meses posteriores por la cantidad de población en la actualidad.

El presente informe de investigación quiere ser un aporte para el hospital sobre posibles recomendaciones de desburocratización, enfocándose en distintos puntos administrativos que conforman el abastecimiento del hospital, así las posibles brechas de atenciones con respecto a abastecimiento tendrían un porcentaje menor de insatisfacción,

En lo que respecta al objeto general se plantea de la siguiente manera: Analizar cuáles son las situaciones que ocasionan la demorar en la atención a los pacientes del hospital. Del mismo modo los objetivos secundarios: Identificar y analizar si la demora en la atención a los pacientes del hospital es por falta de abastecimiento y analizar los procedimientos de abastecimientos del hospital con la finalidad de obtener los bienes o servicios en poco tiempo.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre el análisis de los antecedentes internacionales tenemos:

López y Da Silva (2021) buscan aportar información sobre las personas que residen en el país del Sur y desean obtener asilo, cayendo en una espera burocrática, poniendo en peligro su salud y otras necesidades ya que sin obtener el asilo no puede acceder a atenciones básicas como ciudadanos. Los autores usan la metodología de investigación cualitativa, en la se aplica entrevistas en tres aspectos de interés a los participantes, preseleccionados en condición de refugias. Los resultados arrojan que existe una espera de respuesta del Estado de tres a cuatro años sobre que se otorgue el asilo, que influyen de forma negativa en muchas dimensiones en la vida del solicitante y una de ellas es la atención en su salud. Concluyeron que la salud pública es para todos los habitantes del territorio tenga o no asilo.

Longo y Gómez (2020) analizan los modelos de gestión pública; la administración pública convencional (antiguo administración pública) y la administración pública gerencial (o nueva administración pública), con respecto a la eficiencia. La metodología al ser ensayo tiene dos partes, una científica u objetiva y la otra parte literal o subjetiva. Los resultados del ensayo de la administración tradicional son rígidos pero necesarios y la administración pública general se dedica al servicio del ciudadano. Entonces se concluyó que tanto la administración pública convencional y la administración pública general, aun no se han divorciado del todo, ambas están vigentes por las distintas necesidades y aplicaciones en los procesos administrativos, que se brindar al ciudadano.

Orubia, et al. (2019) investigaron la relación que existe entre el crecimiento económico de los países de la unión europea y la calidad burocrática en el sector público. La metodología empleada es la cooperación de datos estandarizados OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). Los resultados encontrados, muestras que la aplicación de las funciones designadas en la

burocracia es un factor fundamental para que un país se desarrolle y alcance un crecimiento favorable en la economía. Se concluye que mientras la estructura de la organización para determinados fines se aplique, el desarrollo del país será prospero.

Muñoz (2019) pretende informar los beneficios de la aplicación de la burocracia en los que se enmarca los procedimientos sistematizados existentes, ya que están bajo la normativa vigentes, para ser aplicados en las universidades. La metodología aplica es mixta científica u objetiva y parte literal o subjetiva. Los resultados recaen en pensamientos de coordinación entre los equipos de trabajo los cuales buscan una nueva ética burocrática de acuerdo al tiempo de digitalización. Se concluye que las universidades deben descentralizarse en busca del avance social y buscando el bien social.

Martínez (2016) se prende relacionar la sociedad humana entre los fenómenos económicos, culturales y religiosos, entre otros, con los estudios políticos de Max Weber el padre de la burocracia. La metodología aplicada es la descriptiva en la que analiza las principales obras del Max Weber y se busca relacionar sus aspectos sociológicos y políticos entre el concepto de la burocracia. El resultado encontrado es que la relación de la burocracia entre la democracia cambia cuando se busca un fin personal, olvidando el servicio por el que existe la burocracia. La conclusión encontrada con respecto a la burocracia es la estructura conceptual ante la sociología de weber, solo tiene interés en expresar la realidad, en todos los aspecto económica, social, política.

Paredes (2021) buscar aporta la conexión entre la función pública y la ética. Metodología que se aplicó es mixta científica u objetiva y parte literal o subjetiva. El resultado es que existe una relación estrecha entre la ética y la burocracia. La conclusión destaca fundamentalmente la ética en la administración pública, ya que los resultados serán por la aplicación de la buena política pública.

Mojica, et al. (2021) Busca analizar el fracaso de la implementación de las Políticas Públicas ante las situaciones vividas de la pandemia del COVID-19, en los trabajadores de primera línea de atención. La metodología es narrativa, se revisa información sobre el tema. El resultado encontrado sobre la aplicación de las políticas públicas en la pandemia, son un fracaso porque las políticas públicas tienen que aplicarse en todo el país y al ser generales, cuando se aplica en las instituciones se desnaturaliza la norma. En conclusión, que las políticas públicas no se pueden aplicar de la misma forma en todo el país, porque nuestro país es multicultural.

Lasso (2021), aporta un modelo burocrático administrativo con miras al bienestar de sociedad. La metodología es la recopilación de información sistematizada con respecto a temas relacionados. El resultado es un modelo proactivo y dinámico, para generar los cambios en los modelos de la administración pública que funcionan en la actualidad. Se concluye que el Estado debe innovar sus procesos ya que el personal que emplea en los puestos de trabajo, usualmente son su primer trabajo y muy posiblemente el único que tendrá en su vida, entonces se debe analizar el profesionalismo y una formación burocrática para el personal.

El presente de los antecedentes nacionales, mencionamos: Mendoza, et al. (2018), buscan investigar sobre los avances de las reformas del Servicio Civil peruano, en la Administración Pública. La metodología que se aplicó es de entrevista semiestructurada. El resultado que se obtuvo ante la reforma no es favorable ya que los recursos humanos han demostrado que el cambio es difícil ya que las gestiones de turno, son las que determinan que procedimiento se va a aplicar. En conclusión, sin el apoyo de los políticos de turno no se podrá llegar a la reforma que necesita la Administración Pública.

Arriola, et al. (2017), estudio las competencias profesionales que debe cumplir un profesional de la Administración Pública en un determinado periodo, ante la

búsqueda de la eficiencia estatal contrarrestando con el profesionalismo de los trabajadores. La metodología empleada es sobre el análisis de los perfiles de los altos funcionarios para establecer para establece bases eficientes en la Administración Pública. Se concluyó que, si bien los burócratas ejecutan sus puestos con eficacia, ellos no perduran en las siguientes gestiones, generando cambio de personal, llevándonos en ciclo de rotación de personal en cada gestión, que provoca no llegar a la plenitud en la Administración Pública, sino encontrarnos en un círculo vicioso por las rotaciones de persona.

Llano (2020), se pretende analizar la burocracia mediante una comparación de investigaciones realizadas sobre la conceptualización de los conflictos en el que definen la burocracia, en situaciones de la sociedad. La metodología aplicada fue la recopilación de teóricos y temas relacionados. El resultado encontrado es que la burocracia es esencial para toda organización, identificándose en mayor porcentaje en la Administración Pública. La conclusión a la que se llegó es la administración pública necesariamente debe ser formalista.

Mendoza et al. (2018), se analizará los avances en la transición de las reformas del Servicio Civil en dos ministerios. La Metodología esta basa en la recopilación de datos mediante entrevistas semi estructuradas a los funcionarios que trabajan en los ministerios. Los resultados encontrados en ambos ministerios es que tiene información, del cambio de la reforma. Conclusión que la reforma está basada en procedimiento que se aplican en la empresa privada y por ende el interés del personal es positivo para involucrarse en la reforma del Servicio Civil.

Torres y Calsina (2020), se busca analizar los cambios en el abastecimiento sobre la productividad de los laboratorios, en el rubro de abastecimiento de productos farmacéuticos. La metodología es el análisis de procesos de gestión de abastecimiento y facturación de los principales laboratorios del Perú. El resultado que se obtuvo de la investigación es que se debe automatizar la gestión de inventarios

según la demanda. Concluye en que se debe elaborar un plan de abastecimiento, en el que especifique el correcto procedimiento en la cadena de abastecimiento.

Después de haber examinado a los autor/as mencionados podemos observar algunas categorías conceptuales las mismas que expreso y conforman el sustento o sustrato epistemológico en la investigación, conceptos que se trenzan en la creación del saber.

Mirada holística a la salud y espera burocrática: La salud es una de los pilares para la vida del ser humanos, sin salud estamos incompletos, pero para acceder al servicio en los hospitales públicos, es un vía crucis, ya que para obtener una cita se requiere ser muy constante en las llamas o ir dormir un día antes a las afueras del hospital que tiene la especialidad de la dolencia, y al conseguir la conexión mediante llamada, empieza el sufrimiento segunda parte, porque el turno más próximo puede ser en tres meses, con suerte o estas en lista de espera, expresar los malestares que sufren los pacientes día a día esperando ser atendido, a consecuencia de la espera, en el caso de hospitales, en donde la palabra burocracia tiene un significado negativo, que significa espera, pero en realidad es todo lo contrario ya que burocracia son los mecánicos de orden mediante procedimiento que si se ejecuta adecuadamente las actividades, el objetivo fluye correctamente y corto tempo, pero al esperar en las filas la sociedad mal interpreta, considerando que la burocracia de la Administración Pública en los hospitales hace que los pacientes no sean atendidos, por tanto papeleo.

La vulnerabilidad en la primera línea de la burocracia: la incapacidad de no poder salvar vidas, quienes lo han sentido en carne propia son los médicos, enfermeras y todo aquel que se ha encontrado en primera línea ante la pandemia del COVID-19, ante las situaciones vividas se ha demostrado que nuestro Sistema de Salud Público ha sido quejado al olvido por unos 100 años, observando que los procedimientos para la obtención de insumos y equipos médicos u otro requerimiento se tardan como mínimo una semana si se cuenta con presupuesto en la fuente de

financiamiento correspondiente, cuando la necesidad es inmediata para la atención de los pacientes en las instituciones de Salud, la infraestructura es lo más notorio que se observa ya que hay hospitales en los cuales que su estructura se ve que son antiguas incluso el diseño y la obtención de cupo (cama), es como buscar una aguja en pajas y si lo reflejamos en la pandemia, los medio de prensa mostraban a los pacientes enfermos de COVID a las afueras de los hospitales en compañía de sus familiares reclamando por atención, por una cama.

Sin burocracia/funcionarios eternos: El término burocracia esta aplicado en un sentido negativo, ya que burocracia significa que hay procedimiento y normativas vigentes que hay que aplicar, pero el empleado que realiza un trabajo optimo y sale a la hora indicada, está mal visto y quienes hacen la observación, es el personal que se queda más tiempo trabajando, la cuestión es que no analizan la gestión a cargo, que al quedarse más tiempo, entra a tallar otros factores como; el personal se encuentra con mucha carga laboral y es necesario contratar otro personal, la falta de conocimiento para desarrollar sus funciones ocasiona que se demoren, en todo caso se debería analizar a que se debe que el personal se queda más tiempo en su puesto de trabajo. Pero al contrario el quedarse más tiempo en un puesto de trabajo es sinónimo que trabaja más que el resto y los jefe consideran esa acción con aumento de sueldo, son los que se encuentran en lista para ser promovidos a mejores puestos de trabajo, es como que el análisis realizado es conveniente para un grupo minoritario, en otras palabras, para el personal que se encuentra de la mano de la gestión que dirige la institución, así se obtiene funcionarios eternos en los puestos de la Administración Pública (Pires et al. 2018).

Perfil burocrático/eficiencia: Los puestos de trabajo en la Administración Pública están catalogados por perfiles especificados en los Manual de Organizaciones y Funciones – MOF y el Reglamento de Organizaciones y Funcional – ROF, en los que determinan el grados académicos para ocupar un puesto y las funciones que debe desempeñar, pero los puestos están perfilados por grado de instrucción, se debería adicionar otros puntos como actitud del personal para desempeñarse en el puesto,

en donde se evaluaría en aspectos psicológicos, habilidades blandas, si el personal es empáticos ante las situaciones que puedan suceder en el transcurso de las funciones, este supuesto debería aplicarse tanto en el personal Administrativos como asistenciales.

Procedimientos de Abastecimiento: En los hospitales unos de los principales factores que aquejan a los pacientes para ser atendido, es el abastecimiento de insumos y equipos médicos, pero a que se debe el no contar con abastecimiento adecuados, hay factores como en el caso que se ha vivido de la pandemia en el que no se había productos en el mercado, pero en otros casos los procedimientos para la obtención de los insumos y equipos médicos son muy tediosos, sino se cuenta con personal que comprende los procedimiento que debe seguir, más aún para que se inicie la indagación de mercado el área usuaria debe emitir un requerimiento correcto, pero no todos los casos son favorables ya que en muchos casos no presentan un requerimiento adecuando, en el que dificulta iniciar el proceso, adicionado la disponibilidad de presupuesto en el clasificador y meta para adquisición, una vez obtenido el presupuesto se genera la orden para que se puede hacer el internamiento del producto, se da conformidad del mismo y se concluye pasando la orden a revisión para el pago respectivo, pero muchas veces en la revisión observan la orden, retrocediendo en alguno casos hasta modificar el requerimiento. Por lo tanto, es importante que la cadena de procedimiento para obtención de un requerimiento sea clara para todos los que interviene, que se cuente con presupuesto, con personal calificado y que el área usuaria sustente el pedido correctamente. (Barbato, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se realizó con un enfoque cualitativo “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández y otros 2010, p. 364). Se aplica cuando se trata de comprender el punto de vista de los participantes ante el fenómeno del entorno de la investigación

Podemos decir que la investigación cualitativa del método fenomenología, Guerrero, expresa lo siguiente:

Los métodos cualitativos centran su interés en los escenarios naturales y reales en los que los seres humanos interaccionan y se desenvuelven. En estos casos, también prevalecen el análisis y práctica de los valores en tanto estos incluyen en el análisis de los problemas y la construcción de las teorías y modelos jurídicos (2016, p. 5)

El tipo de investigación que se utilizó es básica, no experimental y el diseño que se empleó fue transversal fenomenológico, considerándose que el término de diseño va a adquirir otra dimensión en la investigación cualitativa, en relación con la cuantitativa “se expresa que la investigación cualitativa “no se plantea con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular. En este enfoque, el diseño se refiere al abordaje general que habremos de utilizar en el proceso de investigación” (Hernández y otros 2010, p. 492). Y dice sobre la investigación cualitativa “busca conocer los significados que los individuos dan su experiencia y lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que la gente define el mundo y actúa en consecuencia.” (Guerrero, 2016, p)

3.2 Categoría, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría

- Administración burocrática
- Funcionarios públicos

Subcategorización

- Complejidad de trámite
- Flujo de expediente
- Gestión de abastecimiento
- Procedimiento
- Recursos humanos
- Estrategias de Planificación

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudios será en el Hospital José Agurto Tello de Chosica

3.4. Participación

Los participantes, son las personas que van a intervenir en la investigación, en el proyecto en cuestión son 8 personas que participaron en la entrevista.

Según Hernández y Mendoza (2018) define a los participantes como “una pequeña parte de la población pero que no cuenta la representa necesariamente y que además es el sujeto de investigación de quien se obtendrá la información (p. 429)

Tabla 1

Código de la muestra objeto de estudio

Código de la muestra	Descripción	Ocupación
E1	Entrevistado 1	Personal Administrativo
E2	Entrevistado 2	Personal Administrativo
E3	Entrevistado 3	Personal Administrativo
E4	Entrevistado 4	Personal Administrativo
E5	Entrevistado 5	Personal Administrativo
E6	Entrevistado 6	Personal Administrativo

E7	Entrevistado 7	Personal Administrativo
E8	Entrevistado 8	Personal Administrativo

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se va a emplear en la investigación es la entrevista semi estructurada, por ser la más adecuada, así lograr un acercamiento más profundo del caso se puede “afirmar que consiste en una conversación entre dos personas para intercambiar información útil para ambos (Hernández y Mendoza, 2018, p. 449).

Por lo expuesto, la técnica ayudara a obtener información de forma específica y personal, obteniendo la información del especialista, Guerrero expresa:

La entrevista. - técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado) sobre un problema determinado, presupone entonces la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. Encontramos diferentes tipos de entrevistas, la entrevista estructurada, por ejemplo, es aquella que se desarrolla dentro de un marco más rígido, donde el entrevistador utiliza un formato de preguntas que no son cambiadas o irrespetadas en su orden o sentido. Las entrevistas no estructuradas se caracterizan porque el entrevistador a pesar de tener un objetivo sobre la información que desea obtener, no se rige a una estructura formal, sino que puede sondear razones y motivos, desarrollando nuevas interrogantes en el transcurso de la entrevista de acuerdo a sus necesidades. En este tipo de entrevista se necesita una relación especial entre los participantes, en un inicio habrá desconfianza entre las partes, pero se pueden utilizar estrategias como generar más de una entrevista y ser fiel a los comentario o respuestas que este dé. Se puede decir que existe una verdadera relación de confianza entre el entrevistador y el entrevistado cuando este último aporta información personal (2016, p. 7)

3.6. Procedimiento

Para construir la investigación se requirió primero solicitar al Hospital José Agurto Tello de Chosica autorización, para realizar la investigación, se tramitó la carta de presentación de la UCV, que se adjuntó a la solicitud del pedido. Posteriormente se obtuvieron los nombres de las 08 personas que van a participar en la entrevista, con un aproximado de 20 minutos. En el procedimiento se tuvo en cuenta las diferentes categorías de la investigación.

3.7. Rigor científico

Con respecto al rigor científico la validez y confiabilidad del instrumento; la validez manifiesta que la interpretación es concreta de los resultados y la confiabilidad faculta la posibilidad de argüir el estudio empleando los mismos métodos o estrategias de recopilación de datos.

3.8 Método de análisis de la Información

Considerando que los administrativos fueron 8 ocho, el proceso que se empleo fue el siguiente: a) Se inicia con la grabación de la entrevista, no sin antes informar los procedimientos a los entrevistado, con cada uno de ellos, b) La entrevista es grabada para sustentar la investigación, c) Elaborando matriz de sustento, d) Luego de realizar las entrevista se comparara y contrarrestara la información y e) Finalmente se redactara las conclusiones.

3.9. Aspectos éticos

Al respecto, con los derechos de autor, de la confidencialidad de la información de los entrevistados, “de una investigación debe cuestionarse sobre las consecuencias del estudio que realiza, no se debe dañar, perjudicar o tener un efecto negativo sobre las personas o la naturaleza del estudio (Hernández y Mendoza, 2018, p. 47).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los ocho entrevistado que son los participantes de la investigación se obtuvo lo siguiente:

De lo expuesto en el objetivo general se analizó del porqué las atenciones en los hospitales públicos se toman tanto tiempo para atender a los pacientes con dolencias, más aún si son enfermedades graves, se concretó que la existe una ausencia de seguimiento, acompañamiento, en atención a los problemas que enfrenta los hospitales públicos o por las autoridades que han sido encargadas en las Dirección de las mismas, estas brechas institucionales son notorias a nivel nacional cuando inicio “la pandemia se puso al sistema de Salud en agonía a raíz de esta situación el Ministerios de Salud, por medio de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones, actualizo el Diagnostico de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud” (“Establecimiento de Salud con instalación inadecuada,” 2021), el que consta de 10 indicadores, que buscando mitigar el fraccionamiento de la Salud Publica.

Los entrevistados consideran que el principal problema para que no se atienda inmediatamente a los pacientes es el desabastecimiento que sufre el hospital, seguido por el presupuesto por ser un procedimiento que se realiza en el hospital rutinariamente, otros factores recurso son el recurso humanos que también exige gestionar presupuesto para obtenerlos e infraestructura que a largo plazo contar con un establecimiento con las dimensiones de unidades de salud grandes ya que nuestra ciudad carece de espacios para la instalación del hospital.

Se ha considera todas las respuestas al triangular la información obtenida por los entrevistado que son trabajadores administrativos del hospital José Agurto Tello de Chosica.

Tabla N° 2	
Análisis cualitativo de las subcategorías	
Elementos	Indicadores de observación
Diferencia de trámite y procedimiento	Se observa que las opiniones de los entrevistados con respecto a la diferencia de trámite y procedimiento se entrelazan, mientras un grupo de la minoría considera que trámite es un acto para solicitar un servicio, el total de los entrevistados concluyen que es un acto de dos pasos y el procedimiento tiene varios pasos especificados, y que se encuentran ligados en busca de un fin establecido por un administrado.
Procedimientos empleados y normativa	Los procedimientos que se desempeña, son según el puesto de trabajo, los procedimientos usados en el Servicio de Farmacia son: recepción, despacho de almacenamiento y distribución, además cada uno tiene más sub procedimientos, otros puestos de trabajo están determinado bajo directivas, guías y hay otros procedimientos más complejos como en tiempo, requisitos que necesitan para cumplir con los estándares de abastecimiento. Las normativas que según los procedimientos de abastecimiento en la Unidad de Logística son: Ley de Contratación y la Directiva Administrativas de bienes y servicios menores a 8 UIT del HJATCH, con respecto a los insumos médicos tenemos la Ley de SISMED, Resolución Secretaria N° 0063-2020/MINSA, Ley de Almacenamiento y directrices de gestión por procesos de Salud.
Recomendaciones sobre los procedimientos	Entre las opiniones de los entrevistados lo más frecuente es que los lineamientos establecidos por el MINSA son muy generales y al no haber un acompañamiento continuo, se deja que el trabajador realice sus funciones a su criterio que no siempre puede ser el adecuado, más no cubrir con la totalidad de recursos humanos en los puestos se dificulta el desarrollo de las actividades, no solo es el recurso humanos sino también la infraestructura hay espacios como el Servicio de Farmacia donde todos sus procedimiento están el mismo lugar y deberían ser separados.
Abastecimiento y planificación	Considerando que en la totalidad de los entrevistados opinión que el abastecimiento del hospital con respecto a insumos y equipos médicos son un factor

	<p>influyente en la atención de los pacientes, entonces la planificación mediante el cuadro de necesidades de bienes y servicios es vital para conseguir presupuesto. El cuadro de bienes y servicios es solicitado un año antes para planificar el presupuesto, los entrevistados confirman la solicitud, pero también opinan que no es veras ya que para solicitar una necesidad nueva se tiene que sustentar, por este motivo la mayoría de las área usuarias solo copian y pegan lo del año pasado o simplemente lo realizan como rutina sin considerar que influye directamente con el presupuesto del año siguiente, en otros casos las área usuarias como es el Servicios de Farmacia que maneje 1000 ítem ya que somos un hospital de mediana envergadura, no obtienen todo lo planificado sino por necesidad o desabastecimiento realizan el pedido por falta de presupuesto, por tiempo que no permite realizar proceso de adquisición o los insumos requerido son escasos en el mercado.</p> <p>Para elaborar el cuadro de necesidades, se demora según el área usuaria, algunos les toma de 2 días a una semana, mientras las áreas competentes que tiene que juntar todos los cuadros del hospital se demorar de dos a tres meses para reunir y consolidar la información.</p> <p>También se recopilo la información que al ser elaborado el cuadro un año antes, no refleja la necesidad real, ya que debería haber planes de contingencia antes sucesos naturales, como es el caso de pandemia que en la actualidad nos muestra que lo planificado el año pasado no es la correcta o como es el caso de Chosica de los desastres naturales que vivimos cada año.</p>
Recurso Humanos	<p>El personal debe actualizar obligatoria mente, no solo para cumplir con sus funciones eficientemente sino como profesionales es una obligación actualizarse periódicamente y debe ser evaluado por el área competente, considerando que al ser parte de una institución que brinda servicio a los personas deberían ser empáticos, involucrarse en la necesidad que pueda surgir con los paciente no solo el personal asistencia, sino también el personal administrativo que es parte del Hospital</p>
Fuente: elaboración propia	

Resultados detallados del objetivo específico 1:

Objetivo específico 1: Identificar las situaciones que generan que, a los ciudadanos, no se les atiendan inmediatamente cuando sacan cita en los hospitales públicos, más aún si tienen enfermedades graves.

Se analizó las respuestas de los ocho entrevistados, coinciden en que el abastecimiento influye en la atención de los pacientes, ellos consideran que, de forma directa, además un porcentaje menor de participantes opinan que el recurso humano, presupuesto e infraestructura también son factores que influyen, al respecto, Soto (2019), sostiene que las atenciones de los pacientes engloban falta de recursos humanos que sean empáticos ante las situaciones que viven cada paciente, aún más la infraestructura. En el caso del Hospital José Agurto Tello de Chosica, se ha enfocado en los insumos médicos y equipo biomédicos por ser un procedimiento de administrativo, programable el adquirir los insumos y equipos médicos, considerando que es a mediano plazo. Con respecto al presupuesto a adquirir por la planificación por una Entidad pública el Decreto Legislativo N° 1440, dice:

La gestión presupuestaria en las fases de programación multianual, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, y el control del gasto, de conformidad con el presente Decreto Legislativo, las Leyes de Presupuesto del Sector Público y las disposiciones que emita la Dirección General de Presupuesto Público, en el marco de los principios de legalidad y presunción de veracidad, se debe conducir la gestión presupuestaria hacia el logro de las metas de productos y resultados priorizados establecidos en las Leyes Anuales de Presupuesto del Sector Público, en coordinación con el responsable de los Programas Presupuestales, según sea el caso se determinan las prioridades de gasto de la Entidad en el marco de sus objetivos estratégicos institucionales que conforman su Plan Estratégico Institucional (PEI), y sujetándose a la normatividad vigente. (2018, p. 58)

Queda expresado que el abastecimiento del hospital es planificado un año antes, considerando por la (Directiva N° 0001-2021-EF/50.01, 2021, Art.1), los factores que interviene en una cadena de abastecimiento que necesita el hospital para la atención

de los pacientes, Muñoz-Villamizar, Solano, Quintero-Araujo, Santos (2019) y Shabaz, Raja, Bin, Rehman, (2017), coinciden que hay factores tangibles, no tangible, que determinan el procedimiento del abastecimiento, como otro los factores físicos y sociales, entonces contamos con factores sociales que es el personal del hospital, los factores no tangibles es que no refleja lo programado por las área usuaria según las entrevistas, porque los entrevistado expresan les ponen topes presupuestales a lo programado y solo adquieren por necesidad o por estar desabastecidos a fin año, ponemos afirmar, que Chin-Hung, Yenchun, Kune-muh, (2019), consideran que la innovación en las cadenas de abastecimiento para el cumplimiento de lo establece para “los ingresos los Pliegos presupuestarios deberán realizar una estimación adecuada y precisa, y evitar sobreestimaciones o subestimaciones. Ello considerando que dicha información será el marco referencial para determinar la APM para las fuentes de financiamiento” (Directiva N° 0001-2021-EF/50.01, 2021, p3), para la atención de los pacientes, y como el hospital es de mediana envergadura, tipo II, en el Servicio de Farmacia trabajan con 1000 ítem, que deben ser atendidos, mediante coordinación directa con la Unidad de Logística y la Oficina de Planeamiento Estratégico, al respecto los entrevistados manifiestan que es importante las actualizaciones según el puesto que desempeñan, así asumirán sus funciones asertivamente y consideran que área competente debe evaluarlos periódicamente, según el puesto de trabajo que desempeñan.

Resultados detallados del objetivo específico 2:

Objetivo específico 2: Identificar y analizar los procedimientos de abastecimiento del hospital, que son extensos y dificultan la atención al paciente, en marco de la Ley de Contratación del Estado.

Analizando las respuestas de los entrevistados, sobre los procedimientos que se realizan en el hospital de abastecimiento, se observa que las opiniones de los entrevistados con respecto a la diferencia de trámite y procedimiento se entrelazan, mientras un grupo de la minoría considera que trámite es un acto para solicitar un servicio, el total de los entrevistados concluyen que es un acto de dos pasos y el procedimiento tiene varios pasos especificados, y que se encuentran ligados en

busca de un fin establecido por un Administrado. Al respecto Ordóñez (2021) manifiesta que en la Administración Pública es un conjunto de órganos que compone los procedimientos administrativos como: La Constitución, leyes, normas, decretos, principios entre otros. Con respecto al procedimiento que desempeñan es según al puesto de trabajo, existen procedimientos simples como es la recepción, despacho (despacho de almacenamiento) y distribución, adicionando que cada uno tiene sub procesos adicionales), todos lo expuesto es determinado bajo normativas vigentes, que son directivas, guías y son más complejas como en tiempo de entregas de resultados, y son requisitos que necesitan ser entregados al MINSA, DGOS para cumplir con los estándares de abastecimiento

Las normativas que según los procedimientos de abastecimiento en la Unidad de Logística es la Ley de Contratación y la Directiva Administrativas de bienes y servicios menores a 8 UIT del HJATCH, con respecto a los insumos médicos tenemos la Ley de SISMED, Resolución Secretaria N° 0063-2020/MINSA, Ley de Almacenamiento y directrices de gestión por procesos de Salud. Podemos afirmar que “regula los procedimientos de naturaleza administrativa que siguen los usuarios ante las entidades de la Administra Pública” (Ley N° 27444, 2021, p 25), si bien es cierto solo se tiene que aplicar las normativas en el Estado, porque no funciona, porque nuestra burocracia no es percibida como ineficiente por las demoras en las atenciones a lo que está enfocado el estudio y más aún todo el aparato burócrata del Estado, a continuación algunas explicaciones que los entrevistados expresaron; los lineamientos establecidos por le MINSA son muy generales y al no haber un acompañamiento continuo, se deja que el trabajador realice sus funciones a su criterio que no siempre puede ser el adecuado, al no contar con la totalidad de recursos humanos para cubrir los puestos de trabajo se dificulta el desarrollo de las actividades, podemos expresar que desde la creación del Hospital la infraestructura es la misma, desde el 2003 ha habido algunas modificaciones, pero el lugar del hospital sigue estando en el mismo lugar de inauguración (Resolución Ministerial N° 1010-2003-SA/DM). Si ahondamos más el criterio individual depende de toda la experiencia que puede tener el individuo, las habilidades blandas u otro personal que será de guía en el puesto de trabajo, en caso del estudio un personal

administrativo. En el Estado el cambio de Gestión significa es cambiar de personal, es rotaciones frecuentes, es no una constancia en los puestos de trabajo, y al no se capacita, actualizaciones constantemente llevan esos vicios a todos los puestos que puedan ser rotados el trabajador, tenemos un porcentaje menor de trabajadores que son conscientes de sus funciones, pero no es suficiente es por esta razón que la burocracia en nuestro país está vista de forma desfavorable, y no como es el concepto de la palabra burocracia.

V. CONCLUSIONES

- Las atenciones en los hospitales, se demoran porque no hay abastecimiento de insumos y equipos médicos, las infraestructuras de los hospitales no son las adecuadas por ser antiguas y no se cuenta con la cantidad de personal idóneos para desarrollar las actividades según el puesto de trabajo.
- La demora en la atención a los pacientes tiene relación directa con el desabastecimiento del hospital, pero no es el único factor como: insumos y equipos médicos, infraestructura y la rotación de personal, son los factores que intervienen para que no se atiendan a la brevedad a los pacientes.
- Los procedimientos que intervienen para abastecer al hospital son generales emitidos por MINSA, DGOS, SISMED, Ley de contrataciones, entre otros al ser generales, se crean directivas en la institución y en algunos casos se desnaturaliza la norma y además el área usuaria tiene un porcentaje mayor de responsabilidad en el procedimiento para obtener el abastecimiento ya que de ahí es donde nace el requerimiento y si no está bien planteado no se obtiene el presupuesto deseado.

VI. RECOMENDACIONES

- Una forma para la institución no tenga retrasos en el abastecimiento sería que se implemente el Plan de Gobierno Digital en la institución.
- Para evitar demoras debería hacer capacitaciones a las áreas usuarias no solo la Unidad de Logística para realicen requerimiento correcto, sino todo las oficinas, unidades y departamento el que solicita adquisición de un bien o servicio, estas capacitaciones deben esta coordinadas con los entes rectores que intervienen en cada procedimiento de adquisición, con respecto a la infraestructura en la actualidad por encontrarnos en pandemia, país va invertid en salud en infraestructura, nuestro hospital podría genera un expedientillo solicitando nueva infraestructura para el hospital.
- No se debería rotar al personal cada cambio de gestión, ya que provoca retrasos, al contrario, debería capacitar al personal para tener personal competente, así el área usuaria generaría requerimientos adecuados para la obtención de un bien o un servicio.

REFERENCIAS

- Alva, J.; G. Arriola & V. Ramos (2018). *Revista de Ciencia Política. Entre el entusiasmo y la indiferencia. Expectativas y acciones de la baja y mediana burocracia frente a la Reforma del Servicio Civil en dos ministerios peruanos.* <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/20451>
- Arriola, A., Alva, J., Calisaya, S. & Trujillo, J. (2017). *Revista de Ciencia Política. La burocracia del sector extractivo: Un análisis del perfil profesional de la alta burocracia del Ministerio de Energía y Minas en el marco del boom de los commodities (2006-2016).* <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/19585>
- Carreño A., Correa M., Urrutia C. & Cabieses B. (2021). *Te recomiendo que esperes. burocracia y salud en solicitantes de asilo y refugiados de origen Latinoamericano en Chile.* <https://doi.10.5354/0719-1472.2021.64435>
- Constitución Política del Perú. (31 de diciembre del 1993). <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/normasactualizadas>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill.
- Lasso-Molina (2021). Jorge. Boletín de Coyuntura. *Modelos burocráticos.*, <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1410>
- Martínez, S. (2016). *Revista de derecho y ciencias sociales La burocracia elemento de dominación en la obra de Max Weber.*, ISSN 1794-600X, Vol. 9, Nº. 10, 2016, págs. 141-154 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645561>
- Medicina. 2021; 62 (4). <https://doi.org/10.11144/Javeriana>.

https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=articulo+cientifico+de+burocracia&hl=es&scisbd=1&as_sdt=2007

Mojica Méndez D, Michelsen Gómez S, Cadena Camargo Y. Trabajadores sanitarios durante. Pandemia de COVID-19 de una burocracia a nivel de calle perspectiva: una revisión narrativa de la literatura. Univ.

Muñoz, H. (2019). La burocracia universitaria. *Revista de la educación superior*, 48(189), 73-96. Epub 25 de diciembre de 2019. Recuperado en 05 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000100073&lng=es&tlng=es.

Onrubia, J., Pérez, J. J., & Sánchez-Fuentes, A. J. (2019). Public Sector Bureaucracies and Economic Growth. *Revista de Economía Mundial*, 51, 121–137.

Paredes, T. (2021). ¿La burocracia un mal necesario? la ética en la función pública como política pública. *Cuadernos De Derecho Público*, (9). Recuperado a partir de <http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/CDP/article/view/5176>

Rivas Tovar, L. (2004). La formación de investigadores en México. *Perfiles latinoamericanos*, 12(25), 89-113. Recuperado en 04 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532004000200004&lng=es&tlng=es.

Rivas Tovar, Luis Arturo. (2004). La formación de investigadores en México. *Perfiles latinoamericanos*, 12(25), 89-113. Recuperado en 04 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532004000200004&lng=es&tlng=es.

SOTO, A. Barreras (2019). Para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. perú. med. exp. salud publica [online],.36(2).<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.

Muñoz-Villamizar, A., Solano, E., Quintero-Araujo, C., Santos, J. (2019). Sustainability and digitalization in supply chains: A bibliometric analysis. <http://dx.doi.org/10.5267/j.uscm.2019.3.002>

Chin-Hung, Y., Yenchun, J. W., Kune-muh, T., (2019). Supply Chain Innovation in Scientific Research Collaboration. <https://doi.org/10.3390/su11030753>

Shabaz, M. S., Raja, Z., Bin, F., Rehman, F. (2017). What is supply chain risk management? A review. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.10061>

Scherbakov, V., Silkina, G., (2019). Logistics of smart supply chains <https://doi.org/10.2991/icdtli-19.2019.15>

Stöckl, F., Schill, WP. & Zerrahn, A. (2021). Optimal supply chains and power sector benefits of green hydrogen. <https://doi.org/10.1038/s41598-021-92511-6>

Directiva N° 0001-2021-EF/50.01, Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria (Directiva PMP). <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/directivas/24954-directiva-n-0001-2021-ef-50-01/file>

Decreto Legislativo N°1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuestos Públicos (DL1440)

Ley General N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuestos. (Ley General). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/206025/DL_1440.pdf

Decreto Legislativo N°1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público (DL 1436).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/536042/DL_1436.pdf

Yulenkova, IB., Natalin AA., (2020). Supply chain management as a resource for innovative. *International Journal of supply chain management*, 9 (4), 972-980.

Danós, J., Prólogo, Primera edición oficial del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. MINJUSDH, Lima, 2019, p. 12

Sagasti, F., Vega, E., Paredes, F., Sánchez, D., Valverde, M., Valencia, A., Bocanegra, I., Zevallos, K., & Angelino, S. (2021) Texto único ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del procedimiento Administrativo General.

Torres, N. & Calsina, W. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú.
<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.16265>

Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf>

Resolución Ministerial N° 1010-2003-SA/DM

Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. & Fillottrani, P. (2018) Wait no more: citizens, red tape, and digital government.
<http://dx.doi.org/10.18235/0001150>

Pires, R., Lotta, G. & Elias de Oliveira, V. (2018). Livros Publicados pela Enap. *Burocracia e política pública no Brasil (25)*.
<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3247>

Barbato, C. (2020)- Rev. Antropol. *Burocracia, criatividade e discernimento: licoes de uma cafeteira desaparecida*. <https://doi.org/10.11606/1678-9857.ra.2020.178843>

Guerrero, M. (2016). _Revista de la Universidad Internacional del Ecuador. *La investigación cualitativa*. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

Alva, J., Arriola, G. & Ramos V. (2018). Revista de Ciencia Política. *Entre el entusiasmo y la indiferencia. Expectativas y acciones de la baja y mediana burocracia frente a la Reforma del Servicio Civil en dos ministerios peruanos*. <https://doi.org/10.18800/politai.201802.003>

ANEXOS

Anexo N° 1

Título: Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del hospital José Agurto Tello de Chosica – 2022

Autor: Bach. Lisseth Heidi Goya Porta

Problema general	Objetivo general	Categoría	Sub categoría	Técnica	Instrumento
Siendo los hospitales lugares donde se debe atender a los ciudadanos que tiene dolencias, más aún al ciudadano con enfermedades graves ¿Por qué se demoran tanto para brindarles atención, si deberían priorizar según la gravedad de la enfermedad del paciente?	Analizar cuáles son las situaciones que ocasionan la demorar en la atención a los pacientes del hospital.	Administración burocrática	-Complejidad de trámite y procedimiento -Flujo de expediente - Gestión de abastecimiento	Entrevista	Guía de entrevista
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Funcionarios públicos	-Recursos Humanos -Estrategias de Planificación		
¿Por qué las atenciones en el hospital se demoran demasiado o es que no tienen el abastecimiento necesario para atender a los pacientes?	- Identificar y analizar si la demora en la atención a los pacientes del hospital es por falta de abastecimiento				
¿Por qué los procedimientos para abastecer a los hospitales Públicos son extensos o es que se busca supervisar los procesos de contratación a fin que sean íntegros, eficientes y competitivos según lo establecido de Ley 30225 –Ley de Contratación del Estado?	- Analizar los procedimientos de abastecimientos del hospital con la finalidad de obtener los bienes o servicios en poco tiempo.				
Tipo de diseño de investigación	Población y muestra	Elemento de investigación	Muestra		
Enfoque cualitativo Tipo Básico – no experimental Diseño: transversal fenomenológico	La población está compuesta por ocho 8 trabajadores administrativos del Hospital José Agurto Tello	Técnica: entrevista semi estructurada Ámbito de aplicación: Hospital José Agurto Tello Forma de administración: individual	Muestra: Está constituida por 8 trabajadores administrativos del Hospital José Agurto Tello de Chosica		

Anexo N° 2

Categoría	Subcategoría	Sujetos a entrevistar	Ítems y preguntas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	1. Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?
	Flujo de expediente	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	2. Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo? 3. Conoce usted la normativa que regula los procedimientos
	Gestión de abastecimiento	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	4. Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo 5. ¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema? 6. Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes 7. ¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?
Funcionario públicos	Recursos Humanos	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	8. ¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades? 9. Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades
	Estrategias de Planificación	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	10. Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo 11. ¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital? 12. Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo

Fuente: Entrevista realizada al personal administrativo del Hospital de Chosica José Agurto Tello del Chosica 2021

Anexo N° 3 – validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA


Tesis: Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del hospital José Agurto Tello de Chosica – 2021

Autora: Lic. Lisseth Goya Porta

Objetivo de la entrevista: Analizar porque las atenciones en los hospitales públicos, se toman tanto tiempo para atender a los pacientes con dolencias, más aún si son graves las enfermedades.

CATEGORIAS	PREGUNTAS
Administración Burocrática	<p><u>Subcategoría – Complejidad de trámite y procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto? - Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo? - Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados
	<p><u>Subcategoría – Flujo de expediente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo - ¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?
	<p><u>Subcategoría – Gestión de abastecimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes - ¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente? - ¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades? - Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades
Funcionarios públicos	<p><u>Subcategoría – Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo - ¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?
	<p><u>Subcategoría – Planificación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo



Opinión de aplicabilidad: <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable (x) <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir () <input type="checkbox"/> No aplicable ()			
Apellido y nombre del juez validador Dr. /Mg:		Dr. Edmundo González Zavaleta	
Especialidad del validador		Metodología de Investigación	
DNI	06408486	Firma del Experto Informante Especialidad	



Tesis: Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del hospital José Agurto Tello de Chosica – 2021

Autora: Lic. Lisseth Goya Porta

Objetivo de la entrevista: Analizar porque las atenciones en los hospitales públicos, se toman tanto tiempo para atender a los pacientes con dolencias, más aún si son graves las enfermedades.

CATEGORIAS	PREGUNTAS
Administración Burocrática	<u>Subcategoría – Complejidad de trámite y procedimiento</u> <ul style="list-style-type: none">- Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?- Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?- Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados
	<u>Subcategoría – Flujo de expediente</u> <ul style="list-style-type: none">- Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo- ¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?
	<u>Subcategoría – Gestión de abastecimiento</u> <ul style="list-style-type: none">- Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes- ¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?- ¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?- Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades
Funcionarios públicos	<u>Subcategoría – Recursos Humanos</u> <ul style="list-style-type: none">- Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo- ¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?
	<u>Subcategoría – Planificación</u> <ul style="list-style-type: none">- Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()			
Apellido y nombre del juez validador Dr. /Mg:		Augusto Fernando Bazalan Quinoz	
Especialidad del validador		ECONOMISTA, MBA, DOCTORANDO EN ADMINISTRACIÓN.	
DNI	09925609	Firma del Experto Informante Especialidad	Augusto Bazalan Quinoz

GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA


Tesis: Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del hospital José Agurto Tello de Chosica – 2021

Autora: Lic. Lisseth Goya Porta

Objetivo de la entrevista: Analizar los procedimientos de abastecimiento del hospital

CATEGORÍAS	PREGUNTAS
Administración Burocrática	<u>Subcategoría – Complejidad de trámite y procedimiento</u> - Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto? - Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo? - Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados
	<u>Subcategoría – Flujo de expediente</u> - Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo - ¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?
	<u>Subcategoría – Gestión de abastecimiento</u> - Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes - ¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente? - ¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades? - Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades
	<u>Subcategoría – Recursos Humanos</u> - Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal debería actualizarse cada

Funcionarios públicos	cierto tiempo - ¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?
	Subcategoría – Planificación - Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()			
Apellido y nombre del juez validador Dr. /Mg:		Luis Humberto Bejar	
Especialidad del validador		Dr. En educación	
DNI	C.E. 000312765	Firma del Experto Informante Especialidad	

Anexo 4: Carta de presentación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 Noviembre del 2021

Carta de Presentación N° 193- 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Dr. Pinado Michue Eisel

Hospital José Agurto Tello de Chosica

DIRECTOR EJECUTIVO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Goya Porta Lisseth Heidi N° DNI 40919733 y código de matrícula N°7002550139 estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública se Encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

Burocracia hospitalaria en la atención de la salud de los pacientes del hospital José Agurto Tello de Chosica – 2021

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 5: Autorización del Hospital



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia"

MEMORANDO N° 2136-2021-OA/HJATCH

A : Dra. GLADYS GONZALES DIAZ
Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA RECOPIACION Y USO DE
DATOS PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION
PARA TESIS

REFERENCIA : EXP. 21TD-10674-00
NOTA INFORMATIVA N° 707-2021-UPER-OA/HJATCH
MEMORANDO N° 0123-2021-UADI/HJATCH

FECHA : Chosica, 14 de Diciembre del 2021

Tengo a bien a dirigirme a usted para saludarla y en atención a los documentos de la referencia, se **AUTORIZA** la recopilación y uso de datos para realizar trabajo de investigación – TESIS en las oficinas administrativas del HJATCH, a solicitud de la Srta. Lisseth Heidi GOYA PORTA (Servicio de Locador por Terceros).

En tal sentido, se remite la documentación para su conocimiento y atención correspondiente.

Atentamente

 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL JOSÉ AGUSTÍN TELLO DE CHOSICA

JUV

Lic. JUVIL VILCHEZ UBILLUZ
CLAD - 20476
CFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN



JVU/mfb
Cc: Archivo

Anexo 6: Entrevista

Entrevistado: 1

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Considero que existe diferencia y que el procedimiento son etapas que realizan en cada requerimiento y trámite una acción establecida por la institución
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Considero que los procedimientos que empleo son indagación de mercado, procesos de selección comité de selección.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Desde mi punto de vista Ley de contratación y directivas
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Considero que las Adquisiciones menos a 8 UIT, según directiva se requieren cotizaciones según la UIT, que cuesta la adquisición.
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Opino que las capacitaciones periódicamente ya que hay rotación de personal
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si influye, en la atención
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Si solicitan
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	A nivel de hospital demora y por Unidad e oficina de 1 a 2 días
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	Considero que no refleja la necesidad ya que se programa de un año para otro, no realiza recomendación.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			Considero que deben capacitarse en el sector salud y ser evaluados por un ente neutral.
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Considerando que la planificado en el Unidad de Logístico, se tiene que dar si o si, por el marco presupuestal que emplea y debería gestionarse más presupuesto por los Directivos del Hospital
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 2

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Yo creo que, tramite se refiere a la acción de solicitar un servicio por medio de una solicitud y procedimiento se refiere al procedimiento administrativo que va de oficina en oficina, para dar solución a un recurrente
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	A mi modo de ver la verificación de datos en el sistema SIGA y SIAF son los procedimientos que empleo.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Considero que los Procesos Administrativo y Ley de contrataciones del Estadios
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Opino que el procedimiento de selección, Compras menores a 8 UIT, en procedimiento, llega el requerimiento del área usuaria, con especificaciones técnicas, se prosigue con una indagación de mercado, se tramite la certificación presupuesto, orden de compra/servicios, ingresa el bien, cumple el servicio prestado y genera el pago a través de la Unidad de Economía,
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Considero que debería haber capacitación permanente con el área usuaria por el cambio de personal así se presentan buenos requerimientos y no retrasen las adquisiciones.
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si influye, por la demora adquisición de insumos médicos, genera un gasto a los ciudadanos, que determina la satisfacción del paciente en la adquisición de bienes y servicios
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Si solicitaron, en el cual se pide mobiliario
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	En la Unidad se puede elaborar en 2 horas, ya que todo está programado.
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	Opino que no refleja porque cuando se presentarse cada año, siempre falta presupuesto y no cubre las necesidades, recomiendo capacitación a las áreas usuarias por parte de la Unidad de Logística.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			En mi opinión la calidad humana es una cualidad para trabajar en un hospital, por ser la misión de un hospital la atención del paciente.
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Desde mi punto de vista no cumple, porque las necesidades cambian porque lo planificado es del año pasado y solo se cumple con lo más importante en el hospital como medicina e insumos, EPP
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 3

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Yo creo que si hay diferencia y trámite es un proceso regular, en el caso de procedimiento son actividades específicas que se pueden realizar en ciertas áreas
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Desde mi punto de vista el proceso de recepción, de despacho, de almacenamiento y dentro de cada proceso hay procesos específicos, son procedimientos.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	En mi opinión el Servicio de Farmacia esta normado bajo la Ley de SISMED
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Considero que se realiza el requerimiento, recepción e ingreso de productos, almacenamiento y distribución.
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	A mi modo de pensar el área de trabajo debería estas dividido por procedimientos que se realizan, porque no se cuenta con la infraestructura adecuada
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si, ya la satisfacción se mide según la atención del paciente
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Si nos solicitaron ya que esta normado.
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	se demora un mes
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	A mi modo de ver no refleja, ya se no se cuenta con presupuesto o no se hace hecho buena programación
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			Yo diría que un requisito fundamente es ser empáticos
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Opino que al no contar con el presupuesto preestablecido en los planes no se cumple con lo programado.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 4

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Me parece que hay diferencia, pero no es muy clara, es como que están enlazados
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Según mi trabajo los procesos de farmacia son recepción. Despacho de producto y distribución.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Opino que las directivas o normas, en el caso de almacén está bajo las buenas prácticas de almacenamiento, ley de SISMED caso medicamentos y productos sanitarios y las directivas de la Unidad Logística
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Desde mi punto de vista inicia con la solicitud de requerimiento, proceso de recepción al ingreso de los productos, almacenamiento de los productos y según la necesidad la distribución mediante el despacho.
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Considero que para hacer un buen proceso en el flujo grama, contar con los medios para realizar dichos procedimientos porque dificulta, mejorar involucrando al área usuaria, contar con recursos humanos
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si, en el paciente se debe contar con RRHH y productos
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Se han solicitado la información.
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	se demoró 20 días
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	Desde mi punto de vista no se cumple con todos los objetivos programados, se recomienda reevaluación de lo programado, el plan tiene que tener plan de contingencia, sobre cada evento que involucra a la sociedad, más a el presupuesto
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			El personal debería tener vocación de servicios
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Yo diría que no se cumple en su totalidad, ya que en los últimos años por escases de presupuesto se prioriza lo que se va adquirir.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 5

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Trámite es una actividad para obtener algo, mediante un documento solicitud, carta con uno o dos pasos a seguir, mientras el procedimiento implica más actividades a seguir como la atención a un requerimiento.
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Considero que los procedimientos que empleo son Elaborar mapa de procesos o fichas de procesos
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Considero que la Resolución Secretaria N° 0063-2020/MINSA, directrices de gestión por procesos de Salud
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	En mi puesto de trabajo las ficha de indicadores; la gestión de procesos tiene contemplado un mapa general llamado Mapa General nivel cero, y dentro de cada nivel cero existe subproceso de nivel 1, en la oficina de planeamiento tiene 3 subprocesos inversión pública, organización y modernización y por último planes y presupuesto, cada subproceso tiene procedimiento en particular, como elaboración de macros y fichas de procesos, levanta observación de las área usuaría y tomar nota de cada cosa para generar un indicador desempeño, y entregar en una fecha indicada en la DGOS
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Mi recomendación es más involucramiento del MINSA y todos los hospitales, en acompañamiento y mayor asistencia técnica mayor seguimiento
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si influye, en la compra de medicamentos y EPPS de seguridad en la atención.
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Esta normado el cuadro de necesidad se hacen todos los años para programar el cuadro de necesidades en adquisiciones de bienes y servicios, según el contexto del COVID
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	Cada área usuaría mantiene la misma necesidad solo varia las cantidades y programar a nivel institucional es de dos a tres meses
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	En mi opinión si refleja la necesidad, pero hay déficit presupuestario falta el presupuesto ya que no se atiende todo lo requerido, se ponen techos presupuestarios, se recomienda que la alta dirección gestione con el MINSA, en el área de presupuesto para tener más presupuesto cada año.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			A mi modo de ver aparte de la formación técnica debería haber vocación de servicio, incluido el personal administrativo
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	En mi opinión se cumple en un 90%, por el tema de copear y pegar, se deja de lado el proyectarse según la necesidad de cada área usuaría.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 6

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Trámite son pasos puntuales para realizar un objetivo, al contrario de procedimiento son un conjunto de pasos organizados.
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Opino que los procedimientos, se ejecutan mediante metodología de trabajo, he empleado last planner es desagregar acciones de una actividad en cosas más específicas para calcular los tiempos y otro procedimiento es la ingeniería de valor agregado automatiza las acciones determinadas, se crean fichas y protocolos para ser automatizados.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Desde mi punto de vista existen guía y lineamientos en Salud
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Creo que se emplea los emitidos por nuestra entidad, pliego MINSA
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Pienso que los lineamiento o guías emitidas por nuestras entidades o pliego están desactualizadas y no son específicas, se debería actualizar los lineamientos.
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	En parte porque el abastecimiento comprende de insumos médicos, recursos humanos, infraestructura y fuentes externas
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Si, nos han solicitado, en nuestro caso sería recursos humanos,
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	El cuadro de necesidades no debe demorar más de una semana
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	Considero que no es el caso, porque se debe sustentar el motivo de cada pedido en el cuadro de necesidades y por tiempo las áreas usuarias no sustentan el cuadro de necesidades.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			Considero que deben ser más flexibles por la carga laboral del día a día, trabajar en equipo y deben tener la capacidad de adaptarse a los cambios del trabajo.
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	A mi modo ver no se cumplen, lo planificado por falta de personal, para las mejoras se debería implementar el sistema digital.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 7

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Pienso que el trámite es un procedimiento y el procedimiento es una acción realizada
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	Según mi trabajo los inventarios, gestiona abastecimiento de medicamento, requerimiento con documento, requerimiento mediante correo son procedimientos.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	En mi opinión la Directiva del SISMED, N°132, 014, Ley de almacenes.
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	En mi opinión el abastecimiento de gestión, abastecimiento a la farmacia, recepción de insumos
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Yo diría que la comunicación es importante en las áreas que se involucran con el abastecimiento
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Por supuesto si no hay medicamento no se puede atender.
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Si, siempre se hace
		¿Cuánto tiempo le toma elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	Depende del área el hospital solicita más de 1000 ítem, según el nivel de complejidad del hospital
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	Yo diría que no necesariamente refleja veracidad, ya que se ve como un papel plasmado y el papel soporta todo, considero que se debería tomar en cuenta que la planificación es de un año anterior y debería hacer incorporaciones trimestralmente.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			Pienso que debería tener compromiso con la institución.
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Considero que no se cumple, debería haber un ente que controle lo se programado y analice si se ejecuta.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			

Entrevistado: 8

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	Respuestas
Administración burocrática	Complejidad de trámite y procedimiento	Usted tiene conocimiento sobre la diferencia de un trámite y un procedimiento ¿podría usted definir cada concepto?	Opino que el trámite es general con marco legal y el procedimiento es más específico según adopten las instituciones
		Según lo que usted conoce o ha desempeñado ¿Qué procedimientos ha empleado en su trabajo?	En mi opinión los procedimientos son; recepción de los usuarios, detectar si es emergencia, ubicación de atención.
		Conoce usted la normativa que regula los procedimientos antes mencionados	Yo considero que las normativas que regula el MINSA.
	Flujo de expediente	Explíqueme los procedimientos que emplea en su puesto de trabajo	Desde mi punto de vista es recibir al paciente, ubicarlos en los consultorios según la enfermedad
		¿Qué recomendaciones mencionaría sobre el tema?	Considero que se debe especificar las directivas del MINSA ya que son amplias
	Gestión de abastecimiento	Según usted nos podría decir si el abastecimiento del hospital influye en la atención a los pacientes	Si influye el abastecimiento
		¿Podría describir detalladamente si en el transcurso del año le han solicitado o ha solicitado que elabore un cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año siguiente?	Se programa todos los años
		¿Cuánto tiempo le tomo elaborar o recepcionar el cuadro de necesidades?	nos demoramos 3 días.
		Usted cree que la información del cuadro de necesidades refleja veracidad, fehaciencia y objetividad de las mismas, según su experiencia, que recomendaciones o sugerencias debería plasmarse en el cuadro de necesidades	En mi opinión no se refleja porque cada año copian y pegan lo mismo.
	Funcionarios públicos	Recursos Humanos	Usted cree que con el objetivo de hacer más eficientes las labores en cada puesto de trabajo, debería ser obligatorio que el personal se actualizarse cada cierto tiempo
¿Para usted, que considera como requisito fundamental que debe tener el personal que trabaja en el hospital?			Opino que la identificación es un requisito esencial.
Planificación		Usted considera que la planificación cumple con los objetivos que establecen a cada año, en que se podría mejorar, favor de indicar un ejemplo	Según lo visto en el trabajo no se cumple al 100 al % lo planificado, se recomiendo que los requerimientos solicitados se puedan adquirir, y para lograrlo que la Gestión del hospital debe conseguir presupuesto.
Fuente: Entrevista realizada a participante de investigación, Hospital José Agurto Tello Chosica 2021			