



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE CONTABILIDAD**

**Auditoria De Gestión Del Área De Personal y Su Incidencia En  
El Cumplimiento De Los Objetivos y Metas Del Hospital II  
Chocope- EsSalud en el Año 2017**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

Spirán Arribasplata, Silvia Jacquellini

**ASESORES**

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo

Mg. Araujo Calderón, Wilder

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Auditoria y Peritaje

**TRUJILLO – PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**DR. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo**  
**Presidente**

---

**MG. Araujo Calderón, Wilder**

**Secretario (a)**

---

**DR. Mendo Velásquez, Víctor**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

A mi Dios todo poderoso, quien me invoco siempre en el buen camino, ayudándome así a superar situaciones difíciles en mi vida y vencer los obstáculos que ha estado a lo largo de este camino cumpliendo así mi meta propuesta.

### **A MIS PADRES**

Teófilo y Antonia por su apoyo incondicional en mi formación profesional, por sus consejos y así como también darme fuerzas para poder cumplir con cada meta que me propuse en mi vida.

### **A MIS HERMANOS**

Jessica, Miguel por su apoyo incondicional, amistad y cariño porque juntos compartimos nuestras alegrías, tristezas, triunfos, enojos y fracasos en nuestra vida.

### **A MIS AMORES**

A mi Hija Ariana y a mi esposo Richard por estar siempre a mi lado dándome fortaleza y fuerzas para poder cumplir con esta meta.

## AGRADECIMIENTO

A mi Padre Dios todo poderoso por la salud y las fuerzas necesarias para poder continuar día a día con mi carrera profesional.

A mi papá Teófilo Sipirán y a mi mamá Antonia Arribasplata, que gracias a ellos puede culminar con éxito mi vida universitaria, gracias a sus consejos que pude entender que siempre con dedicación y esmero se puede lograr lo que deseamos. Gracias por la ayuda incondicional, en el cuidado de mi pequeña beba por cuidarla y así poder lograr terminar mi carrera.

A mis hermanos Jessica Sipirán y Miguel Sipirán por su apoyo incondicional, quienes me ayudaron a culminar mi formación profesional.

A mi hija Ariana y a mi esposo Richard por apoyarme en cada momento de mi formación profesional y por brindarme su gran amor hacia mí.

También quiero agradecer a mi metodólogo y asesor quienes han contribuido en la realización del presente trabajo, en especial a mi metodólogo Mg. Moreno Rodríguez, Augusto y a mi asesor Mg. Araujo Calderón, Wilder, por la orientación, el seguimiento y el apoyo recibido.

Agradecer al Hospital II Chocope por su aporte informativo y comprensión para la ejecución de esta tesis.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis jurados por sus recomendaciones, paciencia y comprensión en todo momento de mis observaciones.

Gracias a todos.

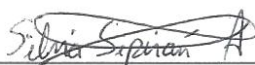
## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Silvia Jacqueline Sipirán Arribasplata con DNI N° 70678356, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramentos que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. Dejo constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificada y referenciadas en el presente trabajo de investigación.

De tal manera, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad en la información y/o documentación presentada en el presenta trabajo de investigación y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 31 de octubre del 2017.



---

SILVIA JACQUELINI SIPIRÁN ARRIBASPLATA

DNI: 70678356

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Auditoria de gestión del área de personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope- EsSalud en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

La autora

## INDICE

### CARÁTULA

Dedicatoria .....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de Atencidad .....	5
Presentación .....	6
Resumen .....	8
ABSTRACT .....	9
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad ProblematicaL:.....	10
1.2. Trabajos Previos .....	11
1.3. Teoria relacionada al tema: .....	13
1.4. Problema.....	16
1.5. Justificación .....	17
<b>II. METODO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Diseño de la investigación .....	19
2.2. Variables, Operacionalización Variables.....	19
2.3. Operacionalización Variables .....	20-21
2.4.Población y Muestra .....	22
2.5. Tecnica e instrumentos de recoleccion de datos.....	22
2.6. Metodo de analisis de datos .....	23
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>VII. PROPUESTA.....</b>	<b>50</b>
<b>VIII. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>54</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar de qué manera la propuesta de una auditoría al área de personal incide positivamente en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope año 2017, teniendo por población al Hospital II Chocope y como muestra el Área de Personal, para ello se hizo un análisis de las actividades que realiza para llevar a cabo el manejo de gestión en el área. En seguida se identificó las observaciones en cumplimiento de los objetivos y metas al no poder cumplir con las actividades, también recomendaremos como puede lograr con lo solicitado del área.

Así mismo se debe mencionar que la información se obtuvo como resultado de la aplicación de la entrevista y a través de la observación directa, herramienta que fueron útiles para la recolección de datos. Por último, se dará una mejor propuesta de una Auditoría de Gestión al área.

**PALABRAS CLAVE:** Auditoría de Gestión, cumplimiento, Objetivos y metas.



## **ABSTRACT**

This research aims to determine how the proposed audit of the personnel area has a positive impact on the fulfillment of the objectives and goals of Hospital II Chocope 2017, taking the II Chocope Hospital as a population and showing the Personnel Area. For this, an analysis of the activities carried out for the management of the area was carried out. The observations were immediately identified in compliance with the objectives and goals, as all the services did not arrive,

It should also be mentioned that the information was obtained as a result of the application of the interview and through direct observation, a tool that was useful for data collection. Finally, the proposal for a Management Audit

**PALABRAS CLAVE:** Management Audit, fulfillment, Objectives and goals.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Hoy en día los avances tecnológicos en el mundo a resultado la creación de nuevas organizaciones o instituciones, a la vez también existe que muchas se retiran del mercado, ya que no tiene existe un control o la aplicación de herramientas que les ayude a mantenerse en el tiempo. La auditoría es importante en las empresas, ya que nos permite una revisión y verificación de las cuentas contables, o de las áreas de una empresa. En los años 80 la auditoria se vino practicando en las empresas estatales, la auditoria de gestión permite evaluar el desarrollo de la organización y su propósito es analizar si la empresa u organización está cumpliendo con sus objetivos trazados. Esta auditoria nos permite controlar, supervisar y analizar las actividades que realiza una entidad.

El área de personal constituye el elemento principal de las empresas, instituciones tanto privadas o públicas como en el caso del Hospital, que es el que ofrece servicios a la ciudadanía por medio de los talentos humanos (Doctores, etc.). Por ello es necesario evaluar cuáles son las distintas formas de gestión.

En el “Hospital II Chocope - Essalud”, su situación actual es que no cuenta con una buena gestión administrativa en el área de personal, no existe un control sobre los diferentes servicios, ni programación de entrega de mercadería de farmacia o equipos de mantenimientos que no son dadas a tiempo. A la vez vemos que la persona encargada no tiene la habilidad ni el compromiso de cumplir con lo encargado del hospital.

El área de personal se encarga de ver todo de planillas, distribución del personal, supervisión del personal y contrato de personal, etc. La política general del hospital si no hay pacientes atendido en el hospital, no tendrá una rentabilidad buena, tendrá deficiencias en los diferentes servicios del hospital debido que no hay producción para que haiga rentabilidad buena.

A la vez no cuentan con personal calificado para cumplir de manera eficiente las funciones asignadas en las diferentes áreas, esto se debe a que no hay una selección adecuada del personal esto se debe más a la mala organización que tiene el área de personal, ya que muchas veces esta área es de gran importancia para cada institución para que funciones o realice bien sus deberes.

## **1.2. Trabajos previos**

Así mismo para la siguiente investigación se ha indagado información de distintos trabajos con relación la auditoria de gestión y objetivos y metas como:

Vera (2016) en su tesis “Auditoría de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del área de Salud N°18 Hospital El Empalme, Año.

Llega a concluir: Que el Hospital “El Empalme” es la institución pública que brinda servicio a la ciudadanía del Cantón y a sectores aledaños, cuenta con 150 empleados que se dedican a ofrecer sus conocimientos de medicina general, pediatría, maternidad etc. Con la finalidad de desarrollar un ambiente laboral bueno, también que permita revelar información por medio del objetivo general y específicos lo cual se lleva a cabo con la auditoria de Gestión al área de talento Humano. Por ello se dio a conocer aspectos que son importante para llevarse a cabo la auditoria que son la planificación, ejecución y comunicación de la producción que se da. A la vez ofrece un buen servicio, es necesario tener personal calificado.

Ponce (2015) en su tesis de auditoría de gestión y la incidencia en el área de talento humano del Hospital Sagrado Corazón De Jesús, cantón Quevedo.

Llega a concluir: Que el presente trabajo de investigación nos informa que la auditoria de gestión al área de talento humano del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, tiene la finalidad de determinar la eficacia, eficiencia y la economía de las actividades que se desarrolla en el hospital, para así pueda tomar decisiones buenas para la institución. A la vez nos dice que la auditoria de gestión es el examen objetivo y nos

muestra las evidencias de la evaluación independiente del desempeño de la institución y para así sea orientada a mejorar sus aspectos negativos. En la entidad pública es de mucha importancia realizar una auditoría de gestión, ya que es un nuevo enfoque que ayuda analizar, revisa el cumplimiento de las actividades laborales de los empleados y ver los reglamentos de trabajo del personal.

Campo (2013). Nos dice en su tesis “Desarrollo de una auditoría de gestión en los departamentos de Laboratorio Clínico y Recursos Humanos del Hospital Nacional de Santa Rosa de Lima, departamento de La Unión 2013.”

Llega a concluir: La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las entidades, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Con la investigación se realizó una auditoría de gestión a los departamentos de Laboratorio clínico y Recursos Humanos, del Hospital Nacional de Santa Rosa de Lima para verificar el grado de eficiencia, eficacia y economía con el que se manejan los recursos y proponer alternativas de mejora y supervisión en el Hospital. Identificando el proceso a seguir de una auditoría de gestión en los departamentos de laboratorio clínico y recursos humanos y conociendo los procedimientos de gestión utilizados en los departamentos y responsables del Hospital Nacional de Santa Rosa de Lima.

San Martin Quezada Miriam y Zhingri Velásquez Andrés (2013) en su tesis “Auditoria de Gestión a los procesos de gestión de Talento Humano del Hospital General Vicente Moscoso en el cumplimiento”.

Llega a concluir: Que la auditoria de gestión al hospital general Vicente Corral Moscoso, durante el periodo comprendido entre el primero de enero de 2012 al treinta y uno de diciembre de 2012, el objetivo es medir y evaluar la eficiencia, económico de los recursos y eficacia en los objetivos o metas. También nos dice que es el proceso de transición debido a la intervención del gobierno que busca que los servicios de

salud sean garantizados para la población. Esta auditoria nos ayudara a identificar las deficiencias que tiene el Hospital para así poder implementar estrategias para mejorar.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 La Auditoria de Gestión**

##### **1.3.1.1 Concepto**

Según Romero (2012), la auditoría de gestión es la técnica que ayuda mejorar a las empresas en evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, es decir, el logro de los objetivos de la entidad, y los aspectos operativos con el fin de que se cumplan los objetivos propuestos en una organización, y a la vez ayuda a la entidad autoevaluarse ellos mismo para así pueda ver como maneja su organización. (pág. 37).

Según Arena (2012), sostiene que “La auditoría de gestión es la revisión de las áreas de los diferentes servicios que brinda, metódica y completa de las satisfacciones de los objetivos de la entidad, se refiere a la estructura y la participación de los trabajadores de cada área, para así pueda lograr cumplirse los objetivos o metas de la institución que son planteada durante su periodo de tiempo. A la vez nos ayuda a analizar las observaciones, diagnosticar lo que pasa y establecer recomendaciones en la institución de las cosas que está realizando inadecuado en las organizaciones públicas o privadas, y nos ayuda a crear estrategias nuevas para la mejoría de la organización en la toma de decisiones que realiza durante el desarrollo de metas. Y también evalúa el desempeño de cada trabajador de la organización, orientado a mejorar su efectividad, eficacia y economía en los usos de equipos durante el trabajo de la empresa, ya sea públicos o privados.

Según Guillermo (2012), básicamente nos indica que la Auditoría es un examen crítico, sistemático y nos detalle todo tipo de información de la empresas (legal o financiera) y si cuenta con el control

adecuado en la empresa u organización, que se realiza mediante la utilización de técnicas específicas, cuya finalidad es el informe que engloba todo tipo de información de la empresa, ya sea operaciones contables, administrativas y legales; con el objetivo de dar recomendaciones que permitan mejorar en las toma de decisiones de la empresas en lo planteado.

Según Graig (2012), la Auditoria de Gestión es la actividad que tiene por objeto, la verificación del proceso en la toma de decisiones, que ayuda en las labores de la organización tome las decisiones correctas para la organización para así cumpla con las metas propuesta para el periodo de dicha entidad.

#### **1.3.1.2 Objetivo de la auditoria de gestión**

Según Velásquez (2012), el objetivo de una auditoría de Gestión es cumplir como una función asesora - técnica al servicio de la dirección superior de la empresa pública o privada, cuya misión es apoyar la gestión empresarial en lo relativo a las necesidades de información de la empresas, evaluación y control para el proceso de toma de decisiones, tanto internas como externas a la organización para la mejoría de la entidad y para los trabajadores. (pág. 23)

Según Beasley (2012), el objetivo de la auditoria de gestión es medir la eficiencia, eficacia, efectividad de los recursos humanos, materiales y de los servicios ofrecidos en una entidad. Tiene como principal objetivo de ver si la entidad cumple con los objetivos previsto por la dirección o administración, para así pueda ver si está realizando bien sus labores en la organización. A la vez evalúa el desempeño del personal que labora en la empresa, y verifica si se están cumpliendo con el rol establecido por dicha dirección y si cumple con las metas prevista durante el periodo. (pág. 26)

### **1.3.2. Concepto de Auditoria**

Según Sánchez (2016), la auditoría es la verificación de información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna. Es decir, dar recomendaciones al final de la auditoria que se hace a las empresas, informa sobre su información si es verdadera o falsa para la entidad y esto ayuda a revisar los hechos, fenómenos y operaciones que fueron planeados si está cumpliendo. (pág.45)

### **1.3.3. Gestión**

Según Benjamín (2007), la Gestión es el proceso de la entidad que se desarrolla en las actividades de la organización y ayuda a ver la correcta decisión de la organización, esto son procesos que ayuda a realizar operaciones correctas para la dirección de la entidad se desarrolle correctamente. (pág. 51)

Según Romero (2014), la Gestión en las empresas es fundamental, ya que ayuda dirigir u organizar las metas indicadas que tiene que desarrollarse durante el periodo y cumplirse en cierto tiempo indicado. A la vez son procedimientos básicos que se utilizan para que una empresa pueda dirigir u organizar de la manera más adecuada para que tenga buenos resultados. (pág. 78)

### **1.3.4. Auditoria de gestión del Área de Personal**

Según Arena (2012), nos dice que es el examen que realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.

### **1.3.5. Objetivos y Metas:**

#### **Concepto**

Según Martínez y Rodríguez (2012), son metas que se proponen y objetivos de la institución para canalizar por toda la organización, los esfuerzos de los individuos hacia fines comunes. Las metas y objetivos también proveen medios para asignar recursos eficazmente.

#### **1.3.5.1. Objetivos**

Según Díaz (1994), es un concepto de Andragogía que contemple los aspectos importantes y definiciones formuladas por los autores consultados y los aportes pertinentes de quien realizó la investigación correspondiente. Esto ayuda a la empresa cumplir con su objetivo general de saber el costo unitario de servicios.

#### **1.3.5.2. Metas**

Según Martínez y Rodríguez (2012), nos dice que la meta de una empresa es la visión de la compañía, es más claro a donde queremos llegar en el futuro. En algunos casos hay que no llegamos a cumplir con las metas propuesta de la organización.  
(pág. 21)

### **1.4. Problema:**

¿Cuál es la incidencia en la auditoria de gestión del área de personal en el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital II Chocope en el año 2017?



## 1.5. Justificación del estudio

**Conveniencia:** Este proyecto de investigación es de enorme importancia a las entidades públicas o privadas, ayuda a los hospitales como está direccionado, cuyo objetivo de esta investigación es mostrar la incidencia en el cumplimiento de objetivos y metas del Hospital II Chocope, como fue afectado por el fenómeno del niño, ya que la producción de los diferentes servicios bajaron, donde se verá reflejado en su Estado de Resultado si tuvo un efecto positivo o negativo y de esta manera ayudar a las empresas identificar, analizar y comparar sus resultados con los años anteriores para observar si se alcanzó con las metas propuestas por la administración del Hospital.

**Relevancia Social:** Permitirá a las empresas públicas y privadas tener un mayor conocimiento en la auditoria de gestión en el área de personal, analizar si que es importante hacer la auditoria en las empresas para que ayude a mejorar en las partes recomendadas, si está yendo eficientemente y si su producción es alta o baja para el periodo en los servicios. Y a la vez también observar y recomendar las actividades que realizar incorrecto manejo.

**Implicaciones Prácticas:** Desde el punto de vista práctico la gestión de auditoria y la rentabilidad ayudan a las empresas a ver cómo está yendo en el mercado, ver cómo puede mejorar en sus metas planteadas que no pudieron cumplir o sus objetivos que no llegaron a realizarse durante el periodo.

**Valor Teórico:** El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo como base necesaria de conocimiento de la auditoria de gestión e incidencia de su rentabilidad en el área de Recursos Humanos, para que tenga conocimiento de cómo debe realizarse una auditoria en una entidad.

**Utilidad Metodológica:** El presente proyecto de investigación se aplica con documentos reales del Hospital, como el análisis de sus Estados de Resultados, cuyos datos ayudará ver cómo está realizando su trabajo y a la ayudará analizar su incidencia en el cumplimiento de objetivos y metas o producción lo que le permitirá a la Gerencia tomar decisiones futuras para mejorar en los aspectos negativos que se presenta en la entidad al finalizar el estado.

## **1.6. Hipótesis**

La Auditoría De Gestión Del Área de Personal incide positivamente en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope -ESSALUD en el año 2017 en el departamento La Libertad.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General:**

Determinar de qué manera incide la auditoría de gestión al área de Personal y como incurre el cumplimiento de objetivos y metas del Hospital II Chocope año 2017.

### **1.7.2. Específicos:**

**1.7.2.1** Describir las deficiencias y recomendaciones determinada por la auditoria de gestión del área de establecidas por la auditoria correspondida de gestión del año 2016 del área de personal.

**1.7.2.2** Analizar los objetivos y metas del Hospital II Chocope según la auditoria de gestión.

**1.7.2.** Proponer la aplicación de una auditoria de gestión al área de personal para mejorar los cumplimientos de los objetivos y metas del Hospital II Chocope en el año 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de la investigación:

**No experimental:** Este proyecto de tesis es no experimental; porque no se manipula ninguna variable, se recoge la información directamente con el encargado del área tal como está la información sin alterar datos.

**De corte transversal:** este presente trabajo de investigación se mide con la variable de la auditoría de Gestión y los objetivos y metas para así poder analizar luego de hacer su respectivo desarrollo de la auditoría en el Hospital II Chocope.

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### 2.2.1 Identificación de variables:

- **Variable Independiente**

Auditoría de Gestión del Área de Personal

- **Variable Dependiente**

Cumplimiento de los objetivos y metas

### 2.3. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Independiente:</b></p> <p>Auditoria de Gestión del Área de Personal</p>	<p>Es el examen que realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente. (Arena, 2012)</p>	<p>Esta variable se medirá a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista (guía)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de deficiencias encontradas</li> <li>• N° de recomendaciones</li> <li>• Objetivos logrados</li> </ul>	<p>Ordinal</p>

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Dependiente:</b></p> <p>Objetivos y metas</p>	<p>Para poder llevar a cabo la meta especificada anteriormente deben alcanzarse hitos parciales o fases. La suma de los mismos producirá como resultado final (si se hace bien) el cumplimiento de la meta general planteada. Los objetivos son más específicos y orientados a la acción. (Vásquez 2012)</p>	<p>Esta variable se medirá a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista (guía)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas establecidas y cumplidas.</li> <li>• Objetivos específicos.</li> </ul>	<p>Razón</p>

## 2.4. Población y Muestra

**La Población:** El Hospital II Chocope de La Libertad.

**Muestra:** La muestra de esta investigación está compuesta por el Área de Personal del Hospital II Chocope-La Libertad en el año 2017.

**Unidad de Análisis:** Área de Personal

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.5.1. Técnicas de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de Entrevista

### 2.5.2. Validación y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez del instrumento se aplicará el método de validación de expertos, los cuales determinan la validez y confiabilidad del instrumento. La jefa del Área de personal, que validará la entrevista será Sra. Teresa Huaccha, jefa de la oficina de personal del Hospital II Chocope-La Libertad.

### 2.5.3. Criterios de jueces

El instrumento de recolección de datos que se emplearan en el presente estudio será la entrevista, lo cual estará revisado y validado según el criterio de dos profesores que dominan el tema.

**Dr. Moreno Rodríguez Augusto**

**Mg. Araujo Calderón, Wilder**

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para realizar la información brindada recurrimos a la estadística descriptiva utilizando figuras, tablas, técnicas aritméticas y gráficos.

El orden de los datos se llevará a cabo entrevista que se realizó al área de tal manera se podrá percibir las cosas importantes de la realidad del hospital y la explicación para finalizar la investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

Este estudio se elaboró, en bases a normas, valores éticos y políticos de la Universidad, respetando trabajos anteriores, haciendo uso correcto de las normas APA. Este proyecto de investigación se desarrollará cumpliendo con los requisitos establecidos, dejando claro que los autores antes mencionados, está debidamente citados y referenciados las citas de este proyecto.

La información obtenida del Hospital, no ha sido modificada, ya que se buscó información verdadera, clara y precisa.

# **III. RESULTADOS**



### **3.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

El Hospital II Chocope tiene una ubicación estratégica en el distrito del mismo nombre, pertenece a la provincia de Ascope, a una distancia de 45km de la ciudad de Trujillo. Respecto a la infraestructura del Hospital II Chocope, su área construida es de 9.049m<sup>2</sup>.

El área constituida esta de la antigüedad mayor de los 72 años y comprende los cuatro servicios de hospitalización (medicinas, cirugía, pediatría y ginecología), así como los consultorios externos, área administrativa, servicio de farmacia, consultorios programas de complejidad creciente, residencia médica, residencia femenina, centro quirúrgico, sala de operación y banco de sangre.

La institución fue inaugurada el 29 de noviembre de 1943 y el 1º de mayo de 1994 fue puesto en funcionamiento para atender a los obreros de las Haciendas Azucareras del Valle Chicama y a la vez viene trabajando por la salud de millones de peruanos en las atenciones que requiere la población, en la cual es vital importancia para todos nosotros.

Como antecedes también es importante señalar que a fines de los cuatro trimestres del año 2013 otro estudio ejecutado por INDECI, hizo conocer que nuestro centro asistencial no cumple con las normas de seguridad de defensa civil, fundamentalmente por el diseño estructural obsoleto y deterioro.

Esto generara que en enero de 2018 todo el Hospital administrativo y trabajadores se traslada al hospital de Casa Grande para que así pueda derrumbar y pueda realizar el hospital como el hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” - Trujillo.

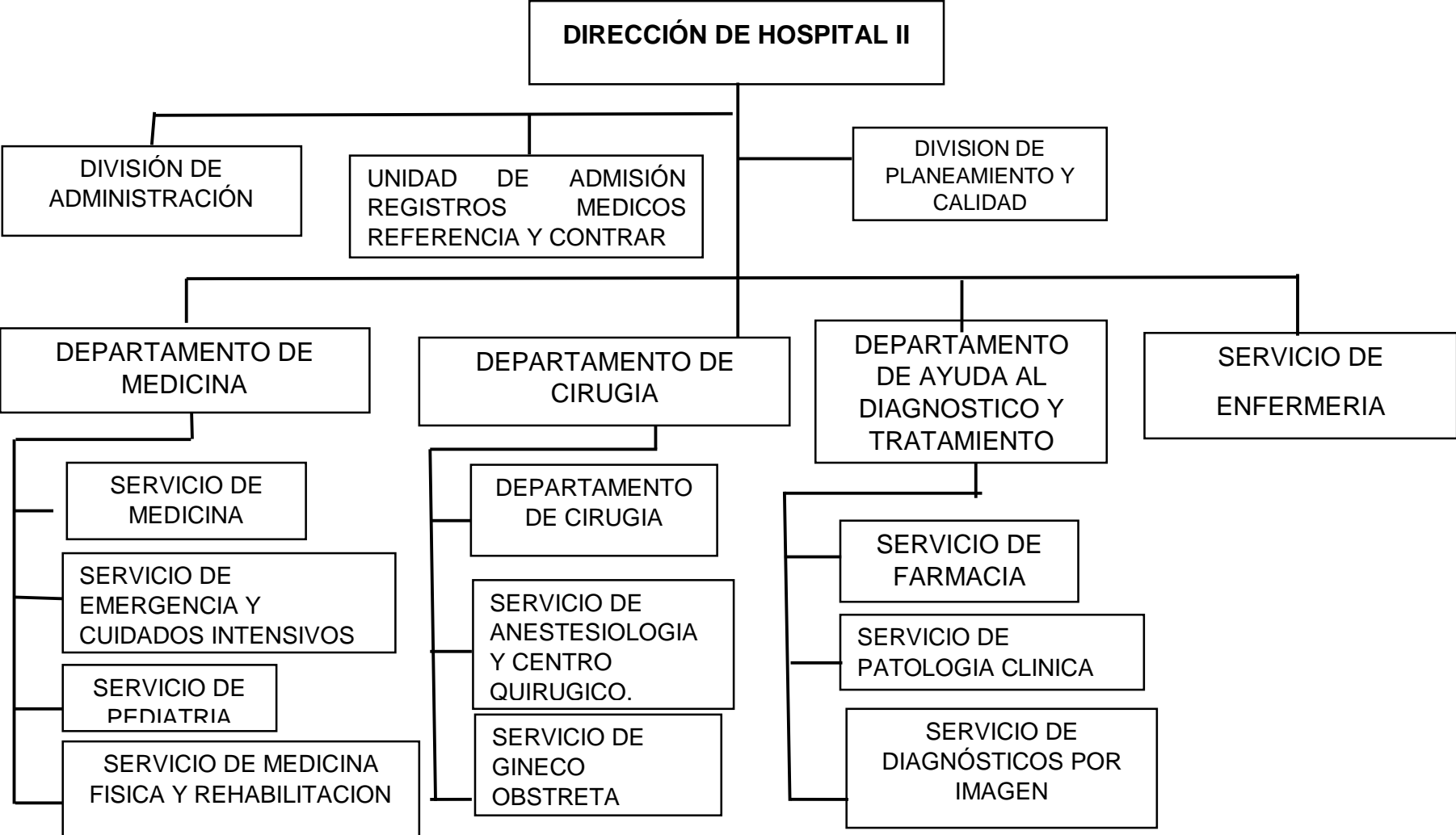
#### **Misión:**

“Somos una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente”.

#### **Visión:**

“Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de la política de inclusión social del Estado”.

FIGURA N° 01: ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL II CHOCOPE



### 3.2. SITUACION ACTUAL DEL AREA DE PERSONAL DEL HOSPITAL II CHOCOPE EN EL AÑO 2017

**Tabla 1**

Para el desarrollo del presente objetivo se realizó una entrevista al Director y a la jefa del área, con los datos obtenidos se identificó la situación actual del área.

<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Verificación del análisis documental</b>	<b>Efecto</b>
<b>1</b>	¿Cómo se encuentra el Hospital en el cumplimiento de las metas y objetivos?	El hospital II Chocope, se encuentra en una posición buena debido al cumplimiento de sus objetivos y metas.	Se puede observar que la empresa genera un buen cumplimiento en metas y objetivos de cada mes en los servicios. (Tabla 3 )	El cumplimiento de los objetivos y metas serian mejor si lleva un acuerdo entre personales del Hospital.
<b>2</b>	¿Qué servicio tiene más actividad en la producción del mes?	El Hospital II Chocope tiene diferentes servicios, por mayor producción que tiene es la atención de enfermerías.	La empresa está más enfocada en la producción de los servicios que gerencia.	El Hospital tiene diferentes servicios que permite aumentar el crecimiento en las metas que plantea.
<b>3</b>	¿Cómo considera su gestión como director?	Bueno se considera bueno su gestión, ya que se identifica con sus empleados del Hospital, verificando cosas que pasa cuando no llega a cumplir con sus objetivos y metas.	Se puede observar que el director maneja correctamente su gestión con las diferentes áreas del Hospital.	Esta situación dl director tiene un buen resultado, debido que tiene relación con el personal para que así tenga resultados buenos.

<p>4</p> <p>¿El Hospital cuenta con un manual de organizaciones y funciones para el desarrollo de sus actividades?</p>	<p>“El Hospital no cuenta con esta herramienta de gestión debido que no tiene un conocimiento, por el momento lleva acabo sus labores correctamente”</p>	<p>Se pudo observar que la empresa no cuenta con un manual de organizaciones y funciones, los trabajos que realiza empíricamente. (Anexo 3)</p>	<p>Se ha comprobado que los trabajadores no efectúan de manera correcta sus funciones, ya que utilizan demasiadas horas extras o RPCT.</p>
<p>5</p> <p>¿Está de acuerdo con la aplicación de una nueva auditoría de gestión para las áreas?</p>	<p>“La aplicación de auditoria es bueno para el hospital, ya que nos va ha permitir determinar de manera eficiente las deficiencias encontradas de las áreas”</p>	<p>El director está de acuerdo con la aplicación de una auditoria para el Hospital II Chocope.</p>	<p>Esta actitud que toma el director es positiva para el Hospital, ya que ayudara a mejorar las deficiencias que se puede obtener.</p>
<p>6</p> <p>¿Cree que los servicios del hospital trabajan de manera eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas?</p>	<p>“Si trabaja eficientemente, ya que se organizar el mes bajo, se plantean estrategias para subir su producción para el siguiente mes y pueda cumplir con los propuesto.</p>	<p>El director del Hospital, si tiene reporte quincenal de los diferentes servicios para que vea como está cumpliendo con las metas y objetivos.</p>	<p>Este reporte que realiza al director es bueno, ya que ayuda a verificar si está yendo correctamente con el cumplimiento de los objetivos y metas.</p>

**NOTA:** Se muestra las respuestas del director del Hospital II Chocope.

**Tabla 2**

Entrevista a la jefa de personal en las se identificó las deficiencias en la auditoria de gestión.

<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Verificación del análisis documental</b>	<b>Efecto</b>
1	¿El área realiza capacitaciones frecuentes para el personal?	No solo se espera las capacitaciones que realiza gerencia central Es Salud.	Se pudo observar que el hospital no cuenta con capacitaciones que realiza al hospital. (Anexo 4)	El no tener un cronograma de capacitaciones perjudica el manejo de los jefes de servicios del hospital.
2	¿Los empleados conocen los objetivos y metas de la organización?	La gran parte de los empleados desconocen los objetivos y metas del hospital.	Se observó que cuenta con un documento donde certifique que los empleados conocen sobre las metas y objetivos.	Se han comprobado que los trabajadores no conocían los objetivos y metas del hospital.
3	¿Existen un control de entradas y salidas de los trabajadores del Hospital?	Existen un tarjeta de control de salidas de los trabajadores del hospital y a la vez también el Guachimán verifica la hora de entrada y salidas.	La empresa cuenta con una tarjeta de control que significa la hora de entrada y salida del hospital de los trabajadores.	El hospital tiene un recurso positivo que es la tarjeta de control que utilizan para los trabajadores, para controla la entrada a la empresa.

4	¿El hospital tiene un control en Excel sobre las vacaciones del personal?	No solo recibe papeletas sobre las vacaciones cuando el personal pide sus vacaciones pero no hay un registro.	Se observó que el hospital no cuenta con un documento en Excel donde certifique los días y fecha de las vacaciones del empleador. (Anexo 5)	Al no tener un control en Excel sobre las vacaciones perjudica al hospital, ya que una pérdida de papeleta no podrá saber cuántos días de vacaciones utilizaron.
5	¿Se controla el tiempo que debe estar el empleado en el hospital y a la hora de refrigerio?	No se controla la hora de refrigerio, solo se controla la hora de entrada y la hora de salida que no puede salir del hospital sin papeletas.	Se observó que solo controla la hora de entrada, no la hora del refrigerio, solo que el personal no salga del hospital. (Anexo 6)	Al no tener control de entrada y salida perjudica a la hospital, si gerencia llega hacer una auditoria al área perjudicara a la jefa.
6	¿Se tiene un control con la caja chica que tiene el área?	Bueno si se lleva un control de las cajas chica que tiene mi área y a la vez también revisó la caja del área de planeamiento y calidad.	Que la jefa lleva un control de las cajas chicas del área y de las diferentes áreas.	Tener un control de caja chica de los imprevistos que se puede dar en el hospital es bueno.

**NOTA:** Se muestra las respuestas de la jefa de personal del Hospital II Chocope.

**TABLA 3**

**Cumplimiento de las metas y objetivos mensual**

<b>ACTIVIDADES ASIGNADAS</b>	<b>META</b>		<b>EFECTO</b>
	<b>PROGRAMADA</b>	<b>OBJETIVO</b>	
Atención de enfermería	15850	El servicio de enfermería tiene que cumplir con atenciones 15850 anual en producción.	No cumplieron con lo solicitado, la cual fue perjudicada por el fenómeno del niño y a la vez nos perjudica eficacia.
Cred Niño	3365	El servicio de enfermería tiene que cumplir con atenciones 15850 anual en producción.	No alcanzaron a cumplir lo previsto, debido que tuvieron una enfermera por descanso médico la cual disminuyeron la producción.
Cred Adolescente	266	El servicio de enfermería tiene que cumplir con atenciones 15850 anual en producción.	No alcanzaron a cumplir lo solicitado, debido que tuvieron una enfermera por licencia por maternidad, debido que ella eran la encarga de atender a los pacientes.
Vacunación recién nacida	1630	Lograr cumplir vacuna a 1630 vacuna a recién nacido en el hospital, y la cual no ayuda a tomar decisiones eficientes para la institución.	Regular cumplió la empresa a diferentes áreas, ya lo cual nos ayuda a cumplir con los objetivos y metas eficientes.
Vacunación menor de 1 año	2417	Lograr cumplir vacuna a 1630 vacuna a recién nacido en el hospital, y la cual no ayuda a tomar decisiones eficientes.	No cumplieron en cual perjudica a la empresa, debido que ellos manejen correctamente.
Parto vaginal/incluye parto vertical	482	Cumplir con las metas y objetivos previsto por gerencia.	Regular, ya que más 80% lograron casi llegara la meta prevista.

Parto Abdominal (cesarí)	376	Capacitar y cumplir con las metas de parto abdominal para ser una empresa eficiente con la producción. .	Es bueno, la cual se debió que no cumplieron por lo que no tiene muchas demanda en cesarí.
electrocardiograma	2646	Lograr cumplir con la meta establecidas por gerencia debido que tiene mayor demanda por los asegurados	Esta actividad es buena, ya que es la que tiene mayor demanda en el hospital, la cual tiene más ingresos.
Tópico Enfermería	8335	Cumplir con las metas establecidas por esta actividad.	Si logrado cumplir con las metas establecidas son eficientes los servicios.
Visita Domiciliaria Integral	184	Cumplir con las metas establecidas por esta actividad.	No lograron debido al compromiso que no tiene el personal esto perjudica a la producción de las metas.
Charla en salud	411	Cumplir con la meta establecida por gerencia.	Sobre pasaron las metas prevista y esto nos ayuda a ser una actividad eficiente.
Taller en salud	101	Cumplir con la meta establecida por gerencia.	Sobre pasaron las metas prevista de taller y esto nos ayuda a ser una actividad eficiente. Esto se debe que la encargada de fisioterapia aumenta su producción cada año más.
Visita Enfermería Domiciliaria	402	Cumplir con las metas establecidas por esta actividad.	No lograron con la meta debida que no tiene una encargada de enfermera de ir a visitar al paciente.

**NOTA:** Se muestra en la tabla 3, los cumplimientos de las metas mensuales del hospital de cada servicio, si realizaron en cumplir o a la vez no llegaron a cumplir con lo previsto del hospital.



**TABLA 4**

**CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO (SI O NO)
Que los servicios cumplan con las metas previstas por la gerencia central de Es Salud.	Si cumplieron más de 70% de los servicios las metas establecidas por la gerencia que son: Tópico de enfermería, visitas domiciliarias, electrocardiogramas
Brindar servicios preventivos y recuperativos con satisfacción a los asegurados.	Si brindar servicios eficientes para los asegurados y beneficio del hospital.
Alcanzar a los estándares de las excelencias para en beneficio del hospital	Si cumple casi todos los servicios con los estándares del hospital (anexo), ya sea hospitalización, consultas, etc.
Buen trato a los asegurados del personal administrativos y jefes de servicios.	No todos los empleados trata bien a los asegurados, ya mucho vemos en caso del administrativo, la jefa encargada de da certificado tiene días que atiende y eso es un mal para el asegurado, ya que mucho llega al área de división de planeamiento y calidad a quejarse.
Cumplir que todos empleados tengan sus materiales de medio de seguridad y no utilice desechos.	No cumple con lo solicitado del material de seguridad del personal, ya que muchas veces se ven accidentes en sala de operación y también en el personal de limpieza.
Reconstrucción de un nuevo hospital para el mejoramiento de los asegurados.	No cumple el estado con lo de la reconstrucción de un nuevo hospital en Chocope, este proyecto está más de un año y no tiene fecha exacta para dar la respuesta.

**NOTA:** Se muestra en la tabla 4 los objetivos del hospital del área de personal con los que cumplieron y a la vez con los objetivos que no llegaron alcanzar.

## TABLA 5

### OBSERVACIONES ESTABLECIDAS PRO AUDITORIA EN EL AÑO 2017

---

#### OBSERVACIONES DE AUDITORIA DE GESTION AÑO 2017

---

##### OBSERVACION

---

- \_ Que en el año 2016 no alcanzaron en todos los servicios lograr su meta anual que corresponde.
  - \_ Existen actividades que no pudieron alcanzar con su objetivo anual.
  - \_ No debe programar meta a la actividad que no tiene producción durante el año.
  - \_ Que en la actividad psicoprofilaxis tiene producción sobre la meta.
- 

##### RECOMENDACIONES

---

- \_ Que en el hospital para el año 2017 toda actividad en los diferentes servicios del hospital debe cumplir en llegar a la meta o sobrepasar, ver estrategias como llegar a su meta prevista durante el año.
  - \_ En las metas 2017 las actividades que no alcanzaron con su meta deben ingeniarse como lograr y así pueda ayudarse en los meses que número de producción debe cumplirse para así puede cumplir con su meta prevista.
  - \_ Para el año 2017 debe tomar en cuenta las actividades que no tiene producción durante el año no darle una meta, ya que no se desarrolla en el hospital.
  - \_ Que debemos darle más meta para el año 2017 la actividad psicoprofilaxis, ya que tenemos aumento de producción en el servicio.
- 

**Nota:** La incidencia de los objetivos y metas en la auditoría de gestión para el año 2017 en el hospital

**TABLA 6**

**DEFICIENCIAS Y RECOMENDACIONES ENCONTRADAS POR LA AUDITORIA DE GESTIÓN**

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN LA AUDITORIA	EFECTO	RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN
Que el hospital no cuenta con un MOF	Esta acción ocasiona que el hospital no realice bien sus actividades en las funciones que se desempeña cada empleador y solo sigue las instrucciones del área de personal.	La empresa debe contar con un manual de organizaciones y funciones, porque es la herramienta principal de una empresa para que sean eficientes en las labores que realizan.
No se realiza a los empleados capacitaciones.	Esto ocasiona que el trabajo se responsabilice en el jefe del área.	Mejorar los conocimientos y competencias de quienes necesite capacitaciones de los servicios porque a través de las personas sus capacidades, conocimiento se desarrolla el hospital.
Desconocimiento sobre metas y objetivos el personal del hospital.	Esta acción ocasiona que tenga un mal manejo en las actividades y objetivos de cada área del hospital.	Se recomienda que realice una reunión con los jefes de servicios y departamentos y dar a conocer sobre los objetivos y metas de cada servicios.
No realiza registro en Excel sobre las vacaciones del personal.	Este tipo de registro que no realiza perjudica al personal en hora de trabajo.	Debe ver un personal que se encargue de registrar todas las papeletas de las vacaciones del personal, para así pueda facilitar más el tiempo.
No hay control en la hora de refrigerio.	Al no tener un control de refrigerio perjudica al hospital, ya puede tomar las horas para su refrigerio.	Se recomienda que la jefa de persona, se encargue de encarga a un personal de la verificación de regreso de refrigerio al trabajo.

**NOTA:** Datos obtenidos de las deficiencias y recomendaciones encontradas en la auditoria de gestión del hospital.

Comentario: El primer objetivo fue describir las deficiencias y recomendaciones determinada por la auditoria de gestión del área de establecidas por la auditoria, en la cual se identificó que 5 deficiencias que ha afectado el cumplimiento total de los objetivos y metas del hospital.

Las recomendaciones esta dadas de acuerdo a los problemas observados y a la vez es necesario juntarse todos los servicios jefes para que pueda darle a conocer. Es necesaria que las recomendaciones sean ejecutadas por los jefes para el mejoramiento de las actividades y a la vez también capacitar a su personal del hospital, para evitar errores en las actividades y cumplimientos.

Estos procesos y deficiencias son encontrados del año 2016 en la auditoria, en la cual esperamos que el año 2017 mejore estas observaciones que se mencionaron en el desarrollo y se cumpla con las recomendaciones dadas para el mejoramiento.

### **3.3. OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE SEGÚN LA AUDITORIA DE GESTIÓN.**

**TABLA 7****Metas del Hospital II Chocope - 2016**

ACTIVIDADES ASIGNADAS	METAS		2016
	META PROGRAMA DAS	METAS REALIZADAS	NO REALIZADAS
Atención de enfermería	15850	12950	2900
Cred Niño	3365	2992	373
Cred Adolescente	266	204	62
Vacunación recién nacida	1630	1407	223
Vacunación menor de 1 año	2417	1665	752
vacunación de 1 a menos de 5 años	2148	1315	833
Parto vaginal/incluye parto vertical	482	415	67
Parto Abdominal (cesaría)	376	318	58
electrocardiograma	2646	3785	+1139
Espirometría	388	369	19
Audiometría	231	0	231
Tópico Enfermería	8335	9570	+1235
Tratamiento Nefroprotector	740	904	+164
Visita Domiciliaria Integral	184	322	+138
Charla en salud	411	415	+4
Taller en salud	101	202	+101
psicoprofilaxis	5	37	+32
Padomi General	624	563	61
Visita Enfermería Domiciliaria	402	339	63

**Nota:** En esta tabla 7 se muestra las metas del periodo 2016, si cumplieron con las metas establecidas durante el periodo, a la vez se puede observar que hay existen varias actividades que no cumplieron con las metas.

TABLA 8

## OBJETIVOS DEL HOSPITAL

SERVICIOS	OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO	EFEECTO
	Lograr cumplir con el indicador de gestión de consultas.	No cumplieron con el indicador.	Ver anexo 7
Pediatria	Lograr cumplir con los egresos según sistema de gestión.	Cada año aumenta sus egresos y cumple con el sistema de gestión.	Ver anexo 9
	Lograr cumplir con el sistema de gestión de consultas mensuales.	Lograron aumentar desde 2014 al 2016 cada año un porcentaje mensual de consultas	Ver anexo 8
	Lograr cumplir con el indicador de gestión de consultas	No cumplieron con el indicador.	Ver anexo 7
Cirugía	Lograr cumplir con los egresos según sistema de gestión.	Cada año aumenta sus egresos y cumple con el sistema de gestión.	Ver anexo 9
	Lograr cumplir con el sistema de gestión de consultas mensuales.	Lograron aumentar desde 2014 al 2016 cada año un porcentaje mensual de consultas.	Ver anexo 8

**NOTA:** En esta tabla 8 se muestra los objetivos, si alcanzaron a cumplir los objetivos de los servicios durante el periodo. Y a la vez ayuda a ser eficiente para saber llevar las deficiencias encontradas según auditoria.

Comentario: El segundo objetivo fue determinar objetivos y metas del Hospital II Chocope según la auditoria de gestión, en la cual se identificó las actividades que no llegaron a cumplir: Atención de enfermería, cred niño, cred adolescente, vacunación recién nacida, vacunación menor de 1 año, vacunación de 1 a menos de 5 años, parto vaginal/incluye parto vertical, Parto Abdominal (cesaría), audiometría, padomi General y Visita Enfermería Domiciliaria no alcanzaron cumplir con las metas.

Se recomienda que deba tomar decisiones o estrategias para llegar a cumplir todas las actividades sus metas y tenga un buen resultado para el beneficio de todo el personal e hospital.

### 3.4. INCIDENCIA DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE PERSONAL Y COMO INCURRE EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE AÑO 2017

La incidencia de la auditoria es importante para el hospital, ya que nos ayuda a aplicar programas o papeles de trabajo para mejorar las observaciones dentro de la institución. A la vez realizar un informe final sobre todas las observaciones que se encontró en el hospital y recomendaciones.

**TABLA 9**

**Recomendaciones de la auditoria de gestión en el hospital II Chocope**

<b>HOSPITAL II CHOCOPE</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>APLICACIÓN</b>
El hospital debe contar con un manual de organizaciones y funciones porque es la herramienta principal de una empresa para el manejo interno y diario de los trabajadores.	Crear el MOF (Anexo 3)
No capacita a su personal de hospital.	Capacitaciones para el personal del hospital. (Anexo 4)
Decidir a una persona encargarse de pasar las papeletas al programa Excel para el mejoramiento de la persona y ahorra mucho tiempo.	Es una recomendación para que tome los jefes en cuenta para que pueda ahorra tiempo los trabajadores. (Anexo 5)
Controlar la hora de refrigerio del personal para el mejoramiento del hospital.	Debe realizar tres veces al día control sobre los empleados en la hora de refrigerio. (Anexo 6).
No existen métodos de reclutamiento de personal.	Debe realizar un proceso para el reclutamiento de personal.

**NOTA:** Recomendaciones para el mejoramiento de metas y objetivos del hospital.



**TABLA 10****Comparación sin auditoria y con auditoria de gestión al Hospital II Chocope**

<b>HOSPITAL II CHOCOPE</b>	
<b>SIN AUDITORIA DE GESTION AÑO 2016</b>	<b>CON AUDITORIA DE GESTION AÑO 2017</b>
Sin auditoria de gestión perjudica al hospital, en el manejo de cumplimiento de objetivos y metas.	Con auditoria de gestión el hospital mejora el cumplimiento de objetivos y metas de los servicios.
<b>Deficiencias</b>	<b>Mejoras</b>
El hospital no cuenta con MOF	El área de personal implementa el MOF para el beneficio del trabajador para el desarrollo de sus actividades.
No realiza control en el refrigerio de los trabajadores.	El área de personal se encarga de verificar el tiempo del trabajador.
No realiza registro sobre los días de vacaciones de los trabajadores.	Se realiza registro sobre los días vacaciones del personal del hospital.
Desconocimiento sobre los objetivos y metas del hospital.	Acta sobre el conocimiento de los objetivos y metas de los trabajadores.
No se capacita a los trabajadores.	El área se encarga de verificar las capacitaciones mensuales del personal.

**NOTA:** Se muestra en la tabla 9 aprecia el antes y la mejora de la gestión del hospital, en el cual se determina que incide en el cumplimientos de los objetivos y metas del hospital II Chocope para el año 2017.

Comentario: El tercer objetivo se basa en el general que es el beneficio de una auditoría de gestión al área de personal y como incurre el cumplimiento de objetivos y metas del hospital II CHOCOPE año 2017, se determina que concluye que tiene 5 deficiencia en el área según auditoria y recomendó como mejorar las deficiencias encontradas para el beneficio del cumplimiento de los objetivos y metas.

### 3.5. Contratación de Hipótesis

**Hipótesis:** La auditoría de Gestión del Área de Personal incide positivamente en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope -ESSALUD en el año 2017 en el departamento La Libertad.

Luego de haber desarrollado los dos objetivos específicos y el objetivo general se determinó lo siguiente: El hospital no cuenta con MOF, no realiza control en el refrigerio de los trabajadores, no realiza registro sobre los días de vacaciones de los trabajadores, no se capacita a los trabajadores y desconocimiento sobre los objetivos y metas del hospital.

Posteriormente al determinar estas deficiencias se debe incidir aplicar una auditoría de gestión sería beneficioso para el hospital mejorará en el cumplimiento de los objetivos y metas para el año 2017, siempre y cuando aplique periódicamente la auditoría al hospital y sus recomendaciones.

Después de determinar y realizar los objetivos, se determinó que la aplicación de la aplicación de una auditoría de gestión, referente a las observaciones y recomendaciones del área de personal, incide positivamente en el cumplimiento y metas del hospital, al aumentar sus metas más del 80% el año 2017 es buen resultado para el hospital, ya que mejoraran en las deficiencias encontradas. Mejoramiento de implementación del MOF para el beneficio del trabajador para el desarrollo de sus actividades, el área de personal se encarga de verificar el tiempo del trabajador, se realiza registro sobre los días vacaciones del personal del hospital, verificación de capacitaciones mensuales del personal acta sobre el conocimiento de los objetivos y metas de los trabajadores. (Tabla 9)

#### IV. DISCUSION DE RESULTADOS

Del resultado de la investigación se analizó las deficiencias actuales del hospital II Chocope, gracias a la aplicación de la entrevista al director y a la jefa del área. Se determinó que no cuenta con un manual de organizaciones y funciones por escrito, debido que los trabajadores solo conocen las funciones de manera verbal, ocasionando que no cumpla con sus funciones correctamente. El tiempo que toma el personal en el refrigerio que debe solo tomar 40 minutos y luego regresar a sus labores del hospital. (Ver anexo 6)

Falta de registro sobre vacaciones del personal, donde se pudo observar que no tiene un control en un programa sobre las vacaciones de cada personal, solo lleva contabilizado en papeletas. (Ver anexo 5)

Falta de capacitaciones constante a todo el personal, donde se pudo observar capacitaciones en el año 2016, de las cuales son 3 dirigidas a la jefa de personal del hospital. Este problema dificultad el trabajo de personal, ya que no realiza capacitaciones para ellos sino para la jefa.

No informa los directivos a los trabajadores sobre los objetivos y metas que se plantea iniciando el año, solo ellos observar en la producción que vaya aumentando. Según los detalles del personal no cuenta con reuniones específica para este caso.

Estas deficiencias encontradas, no permiten tener un mejor desarrollo en los objetivos y metas, obteniendo unos buenos resultados en los cumplimientos.

Para constatar lo mencionado según Martínez (2011) incluyo, “que, al no realizar una evaluación de la gestión administrativa, realizada por las gerencias de forma continua ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para los servicios no son las más adecuadas, afectando su rentabilidad en los objetivos y metas”.

En la tabla 6 podemos observar que son las metas del año 2016 que tuvieron no todos los servicios éxitos, ya que no llegaron alcanzar todos a la meta propuesta, a la vez esto se debe que tiene un más manejo, ya que observamos que hay meta en las actividades que no llegaron alcanzar la meta prevista.

Se acepta la teoría de Guillermo (2012), que menciona que “la auditoría es un examen crítico, sistemático y nos detalle todo tipo de información de la empresas (legal o financiera) y si cuenta con el control adecuado en la empresa u organización, que se realizada con independencia y mediante la utilización de técnicas específicas, cuya finalidad es el informe que engloba todo tipo de información de la empresa, ya sea operaciones contables, administrativas y legales; con el objetivo de dar recomendaciones que permitan mejorar en las toma de decisiones de la empresas en lo planteado”.

Se acepta la teoría Graig (2012), que menciona que “la Auditoria de Gestión es la actividad que tiene por objeto, la verificación del proceso en la toma de correctas para la organización para así cumpla con las metas propuesta para el periodo de dicha entidad”

La auditoría se implanta con el fin de ayudar a los años siguientes corregir las deficiencias encontradas como: Indicadores de los diferentes servicios que tiene el hospital en las diferentes actividades que realiza, a la vez también que no programe metas a actividades que no tiene producción, también ayudara que las actividades que tiene más producción coloquen más el número de metas.

# V. CONCLUSIÓN

## CONCLUSION

1.- Al identificar las deficiencias en lo desarrollado del hospital II Chocope, se determinó que el área de personal no tiene una buena gestión en lo cual existen deficiencias en el área, como no tener un MOF, falta de capacitación al personal, no hay persona encargada en el control en la tiempo de refrigerio y muchas más que afecta al área de personal. A la vez también que las deficiencias encontradas nos ayuda a dar recomendaciones para mejorar los aspectos negativos.

2.-Al identificar los objetivos y metas que no cumplieron con lo previsto se llega a conclusión que a los servicios que no cumplieron debe enfocarse más para que logre cumplir en el año 2017 mejor en el cumplimiento de objetivos y metas.

3.- Se propone una auditoria de gestión que permitirá que el hospital determine de manera adecuada sus deficiencias encontradas, para esta manera tome medidas correctivas, que permitan mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas.

4.- Por último, se determinó la incidencia de la auditoria de gestión al área de personal, que beneficia positivamente el cumplimiento en la auditoria en sus metas y objetivos del Hospital II Chocope que se puede ver en la aplicación de las recomendaciones, si se realiza una auditoria de gestión para el mejoramiento del área y de todos los servicios del hospital.

# **VI. RECOMENDACIONES**



## RECOMENDACIONES

- 1.- El área de personal debe mejorar en las deficiencias encontradas por la entrevista, donde se recomienda tomar en cuentas las recomendaciones que se dio en la auditoria de gestión.
  
- 2.- Cumplir con sus objetivos y metas para el beneficio del hospital, para mejorar con el tiempo para el año 2017 y no tenga al futuro problemas con su eficiencia y su eficacia que tuvieron.
  
- 3.- El Hospital II Chocope debe tener en cuenta el informe de auditoría de gestión, ya que por medio de esta propuesta mejoremos la gestión del área, contribuyendo a mejorar en el cumplimiento de sus objetivos y metas.
  
- 4.- Mejorar la gestión del área de personal, para el uso del cumplimiento de los objetivos y metas; Y a la vez también pueda capacitar a su personal y tenga bueno resultados a futuros.

# **VII. PROPUESTA**

## PROPUESTA

El presente Capítulo se plantea “Proponer la aplicación de una Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope” en las áreas de personal que tiene como finalidad que el Director del Hospital Jaime Bazán Cabellos, considere adecuado la coordinación, evaluación e implementación de la propuesta.

Para la Auditoría de Gestión, se tuvo en cuenta la situación en las áreas de personal, las mismas que presentan problemas en las operaciones realizadas, lo cual dificulta con mayor significancia realizar las funciones de manera eficiente, esto se debe a la mala administración, a no contar con un MOF, falta de capacitación al personal, inadecuada segregación de funciones, incumplimiento de políticas y sobretodo la carencia de supervisión en la realización de las actividades dentro de las áreas internas antes mencionadas; los mismos que perjudican en el cumplimiento de los objetivos y metas. El descontrol de las operaciones dentro de la empresa, el incumplimiento y falta de compromiso por parte del personal a las labores asignadas.

La propuesta de la implementación de esta Auditoría de Gestión en el Área de Personal y la forma en que esta va a incidir en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope, va a permitir un cumplimiento eficiente, que ayudara a tomar medidas necesarias y correctivas para poder mejorar los posibles errores que estas presenten.

## **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS PROYECTADAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE DESPUES DE UNA PROPUESTA DE AUDITORIA**

La aplicación de la propuesta en el hospital permitirá lograr orientaciones tendientes a mejorar la gestión en el uso eficiente de los recursos propios de la estado así como también el mejor manejo de los mismos en cuanto a la realización de las actividades; esto conjuntamente con una adecuada supervisión por parte de la gerencia central EsSalud que se encarga de asignar funciones a las presentes áreas.

Se pretende que después de la aplicación los resultados obtenidos mejoren en todos los aspectos posibles, ya que en el análisis de cumplimiento de objetivos y metas por el auditor en el periodo de 2014-2016 no fueron favorables, lo cuales no permitieron al hospital llega a tener un cumplimiento bueno en los objetivos y metas.

Es por tanto que al proponer dentro de la Auditoría de Gestión las observaciones y recomendaciones a la gerencia, lograra poder mejorar las actividades que se encontraban con deficiencias en las operaciones, las mismas que arrojaron resultados negativos en el cumplimientos de objetivos y metas .Es por ello, que el desarrollo de las metas proyectadas implica variantes importantes las cuales son beneficiosas para el cumplimiento.

### **Metas proyectadas y acciones de mejoras esperadas**

1. En el año 2016 que el servicio de enfermería presentaron una disminución correspondiente a 20% como resultado de la mala gestión del área de personal así como también tareas relacionadas con cred de niño, cred de adolescente, etc. Es por ello que el año 2017, previa información sobre los porcentajes obtenidos, el director pretende recuperar más de la mitad de dicha disminución obtenida por el periodo analizando, correspondiente a 50%, esto viene acompañado con una supervisión más rigurosa de las actividades del personal, manejo de trato al asegurados, atenciones, manejo de actividades, etc. En lo cual nos permitirá tener un mejor desarrollo en el servicio y en las actividades.

**TABLA 11**

<b>CONCEPTO</b>	<b>Periodo</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Dismin.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyecc.</b>
Servicios de enfermería	13950	15850	1900	15850	16500	650

2. En el año 2016, presenta un aumento en actividad de electrocardiograma el 10%, como resultado de las estrategias en el cumplimiento utilizados para mejorar. el director pretende para el año 2017 poder aumentar más 20% de lo que se ha producido en las metas para optar resultados mejores en el cumplimiento de metas y objetivos según gerencia central.

**TABLA 12**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PERIODO</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Aumentar.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyecc.</b>
Electrocardiograma	1780	2646	866	2646	3785	1139

3. El director encargado de ver la producción y cumplir las metas establecidas de las áreas, se ha visto que las necesidades de mantener ciertas unidades o estrategias para el funcionamiento de aumentar la producción en el cumplimiento de algunos actividades que no llega a cumplirse. En la cual debe tenerlo proyectando una disminución del 5% de cada actividad no realizable para el cumplimiento.

**TABLA 13**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PERIODO</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Dismin.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyecc.</b>
Cred Niño	3150	3365	250	3365	3000	365
Cred Adolescentes	190	204	60	204	180	224
Vacunas de recién Nacido	2350	2417	1200	2417	2000	417

# **REFERENCIAS**

# **BIBLIOGRAFIA**

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

### LIBRO

Apaza, L. (2014). Finanzas para Contadores aplicada al nuevo PCGE y a las NIIF. Lima: Instituto Pacifico SAC.

Arena, R. (2012). Enfoque Integral, Lima: Pearson Prentice Hall.

Beasley et al (2012). Auditoria. Colombia: Nueva legislación Ltda.

Benjamín, J. (2007). Auditoria Administrativa. México. Edición Pearson educación.

Díaz, S. (1994). Andragogía y Teoría Sinérgica. INSTIA. Caracas, Venezuela.

Flores, J. (2015). Finanzas Aplicadas a la gestión empresarial, Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.

Graig, A. (2012). Auditoría de gestión. Barcelona: Ed. Folio, 2012

Guillermo (2012). Rentabilidad de la empresa, Lima: Pacifico.

Martínez, D. & Gutiérrez, A. (2012). Metas Estrategias. Madrid

Romero (2014). Auditoria de Gestión. Management. Nueva York: Irwin/McGraw-Hill.

Sánchez (2016). Auditoria de estados financieros. (2º edición), Lima: Prentice Hall.

Velásquez (2012). Aplicación de auditoria. 2 Edición, México.

## TESIS

Campo (2013), en su tesis “Desarrollo de una auditoría de gestión en los departamentos de Laboratorio Clínico y Recursos Humanos del Hospital Nacional de Santa Rosa de Lima”. Licenciatura tesis.

San Martin Quezada Miriam & Zhingri Velásquez Andrés (2013). En su tesis “Auditoria de Gestión a los procesos de gestión de Talento Humano del Hospital General Vicente Moscoso en el cumplimiento a lo Losep”. Universidad del Azuay.

Ponce (2015). En su tesis “Auditoría de gestión y su incidencia en el área de talento humano del Hospital Sagrado Corazón De Jesús”. Editorial Quevedo UTEQ.

Vera (2016). En su tesis “Auditoría de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del área de Salud N°18 Hospital El Empalme”. Editorial Quevedo UTEQ.



# ANEXOS

## ANEXO N°01

### ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL HOSPITAL II CHOCOPE

La presente entrevista se realizará al director del Hospital II CHOCOPE. Con el propósito de conocer el funcionamiento del Hospital para así poder realizar esta investigación.

1. **¿Cómo se encuentra el Hospital en el cumplimiento de las metas y objetivos?**

.....  
.....  
.....

2. **¿Qué servicio tiene más actividad en la producción del mes?**

.....  
.....  
.....

3. **¿Cómo considera su gestión como director?**

.....  
.....  
.....

4. **¿El hospital cuenta con un mal de organizaciones y funciones para el desarrollo de sus actividades?**

.....  
.....  
.....

5. **¿Está de acuerdo con la aplicación de una nueva auditoría de gestión para las áreas?**

.....  
.....  
.....

6. **¿Para usted qué servicio es más eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos?**

.....  
.....

## ANEXO N°02

### ENTREVISTA A LA JEFA DEL ÁREA DE PERSONAL DEL HOSPITAL II CHOCOPE

La presente entrevista se realizará a la jefa de personal del área de recursos humanos, el encargado de esta área del hospital II CHOCOPE. Con el propósito de conocer el funcionamiento del Hospital para así poder realizar esta investigación.

1. **¿El área realiza capacitaciones frecuentes para el personal?**

.....  
.....

2. **¿Los empleados conocen los objetivos y metas de la organización?**

.....  
.....

3. **¿Existen un control de entradas y salidas de los trabajadores del Hospital?**

.....  
.....

4. **¿El hospital tiene un control en Excel sobre las vacaciones del personal?**

.....  
.....

5. **¿Se controla el tiempo que debe estar el empleado en el hospital y a la hora de refrigerio?**

.....  
.....  
.....

6. **¿Se tiene un control con la caja chica que tiene el área?**

.....  
.....

ANEXOS 1

FICHA DE VALIDACIÓN

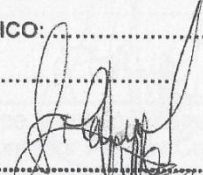
TÍTULO: AUDITORIA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE-ESSALUD EN EL AÑO 2017

ÍTEMS	RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA	COHERENCIA CON LOS INDICADORES	COHERENCIA CON LAS VARIABLES	COHERENCIA CON LOS OBJETIVOS	SUGERENCIA
1.- ¿Cómo se encuentra el Hospital en el cumplimiento de las metas y objetivos? 2.- ¿Qué servicio tiene más actividad en la producción del mes? 3.- ¿Cómo considera su gestión como director? 4.- ¿El hospital cuenta con un mal de organizaciones y funciones para el desarrollo de sus actividades? 5.- ¿Está de acuerdo con la aplicación de una nueva auditoría de gestión para las áreas? 6.- ¿Para usted qué servicio es más eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos?						

FECHA DE REVISIÓN: 13 Junio 2017

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: FELIPE MARCELO SOLANO SALAZAR

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN ADM. DE NEGOCIOS - CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

FIRMA: 

Felipe Marcelo Solano Salazar  
 Contador Público Colegiado  
 MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: AUDITORIA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE-ESSALUD EN EL AÑO 2017

ÍTEMS	RES PUE STA	REDACCI ON CLARA Y PRECISA	COHERENCI A CON LOS INDICADORE	COHEREN CIA CON LAS VARIABLE	COHEREN CIA CON LOS OBJETIVO	SUG ERE NCIA
1.- ¿El área realiza capacitaciones frecuentes para el personal? 2.- ¿Los empleados conocen los objetivos y metas de la organización? 3.- ¿Existen un control de entradas y salidas de los trabajadores del Hospital? 4.- ¿El hospital tiene un control en Excel sobre las vacaciones del personal? 5.- ¿Se controla el tiempo que debe estar el empleado en el hospital y a la hora de refrigerio? 6.- ¿Se tiene un control con la caja chica que tiene el área?						

FECHA DE REVISIÓN: ..... 13 Junio 2017

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: ..... FELIPE MARCELO SOLANO SALAZAR

GRADO ACADÉMICO: ..... MAGISTER EN ADM. DE NEGOCIOS - CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

FIRMA: .....

.....  
 Felipe Marcelo Solano Salazar  
 Contador Público Colegiado  
 MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

ANEXOS 1

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: AUDITORIA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE-ESSALUD EN EL AÑO 2017

ÍTEMS	RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA	COHERENCIA CON LOS INDICADORES	COHERENCIA CON LAS VARIABLES	COHERENCIA CON LOS OBJETIVOS	SUGERENCIA
1.- ¿Cómo se encuentra el Hospital en el cumplimiento de las metas y objetivos? 2.- ¿Qué servicio tiene más actividad en la producción del mes? 3.- ¿Cómo considera su gestión como director? 4.- ¿El hospital cuenta con un mal de organizaciones y funciones para el desarrollo de sus actividades? 5.- ¿Está de acuerdo con la aplicación de una nueva auditoría de gestión para las áreas? 6.- ¿Para usted qué servicio es más eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos?						

FECHA DE REVISIÓN: 16-06-2017

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: ELIA EMMA ESCOBEDO PONCE

GRADO ACADÉMICO: Contador Público

FIRMA: 

**ANEXOS 2  
FICHA DE VALIDACIÓN**


**TÍTULO: AUDITORIA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE-ESSALUD EN EL AÑO 2017**

ÍTEMS	RES PUE STA	REDACCI ON CLARA Y PRECISA	COHERENCI A CON LOS INDICADORE	COHEREN CIA CON LAS VARIABLE	COHEREN CIA CON LOS OBJETIVO	SUG ERE NCIA
1.- ¿El área realiza capacitaciones frecuentes para el personal? 2.- ¿Los empleados conocen los objetivos y metas de la organización? 3.- ¿Existen un control de entradas y salidas de los trabajadores del Hospital? 4.- ¿El hospital tiene un control en Excel sobre las vacaciones del personal? 5.- ¿Se controla el tiempo que debe estar el empleado en el hospital y a la hora de refrigerio? 6.- ¿Se tiene un control con la caja chica que tiene el área?						

FECHA DE REVISIÓN: 16-06-2017

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: ELIA EMMA ESCOBEDO PONCE

GRADO ACADÉMICO: CONTADOR PÚBLICO

FIRMA: 

## ANEXO 3

---

### HOSPITAL II CHOCOPE

---

#### MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

---

INTRODUCCIÓN

---

MARCO LEGAL

---

MARCO TEÓRICO

---

CONCEPTO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN

---

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

---

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

---

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

---

PROCESO SELECCIÓN

---

PROCESO DE CONTRATACIÓN

---

OBJETIVO

---

MISIÓN

---

VISIÓN

---

ESTRUCTURA ORGÁNICA

---

ORGANIGRAMA

---

CÉDULAS DE PUESTOS

---

FORMALIZACIÓN DEL MANUAL

---

IMPLANTACIÓN: Elaborar un programa de trabajo que determine las actividades secuenciales que se desarrollarán fijando fecha de inicio y terminación, así como, los recursos que se utilizarán y los responsables de cada actividad.

---



**ANEXO 4**

<b>CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DE AGOSTO- NOVIEMBRE</b>				
<b>MES</b>	<b>DIA</b>	<b>HORA</b>	<b>NOMBRE DEL TALLER</b>	<b>SERVICIOS</b>
Agosto	05/08	10:00 am	Manejo de sistema NSICOS	Costos Hospitalarios
Agosto	23/08	9:00 am	Sistema de gestión de calidad del seguro social de salud- EsSalud	Estadísticos
setiembre	10/09	8:00 am	Manejo del sistema de gestión	Módulos de los servicios
setiembre	25/09	9:30 am	Post Test	Enfermeras
Octubre	03/10	2:00 pm	Curso Integración del Equipo Gerencial	Jefes de servicios y departamentos
Octubre	16/10	9:00 am	Estandarización de los estándares	Estadísticos
Noviembre	10/11	08:00 am	Post Parto	obstetras
Noviembre	25/11	10:00 am	Seguridad de maquinaria	Publico general

## ANEXO 5

**PLANING VACACIONES 2016 - EJEMPLO**

DPTO direccion general	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
Juan Antonio de la Rosa	1	2	3								11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
<b>DPTO Marketing</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>
Pedro Gil Martínez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Ana María López	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Juan Ruiz Ruiz	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Carmina Rodríguez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
<b>DPTO Ventas</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>	<b>Lu</b>	<b>Ma</b>	<b>Mi</b>	<b>Ju</b>	<b>Vi</b>	<b>Sa</b>	<b>Do</b>
Jose Luis Moreno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Fernando Sánchez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Luis Martínez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Pedro Sánchez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOMRRF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

- Vacaciones
- Ausencias
- Retrasos
- Baja enferme.
- Cursos

El hospital II Chocope, debe tomar en cuenta este cronograma en Excel para el manejo de las vacaciones del personal, esto ayudara a ahorrar tiempo, de lugar de estar revisando cada papeleta de cada empleado y administrativo. A la vez ayuda a tener un mejor registro de cada trabajador en los días de vacaciones que toma, ya que mucho no toma en el mes que le corresponde más lo hace en Julio o diciembre de fiesta.

## ANEXO 6

POLITICAS DEL HOSPITAL II CHOCOPE	
N.º	POLITICA
1	El horario de trabajo es de 8:00 am 1:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm
2	El horario de refrigerio solo es 1 hora máxima del trabajador.
3	El personal debe estar capacitado para las funciones que se desarrolla.
4	El área de personal debe encargarse de revisar que el personal cumpla sus funciones.
5	El área de personal debe encargarse de verificar si cumple con las metas y objetivos del hospital.

La jefa de personal debe encargarse que se cumpla con la hora de entrada y de refrigerio. Ya que existe mucho que se retira almorzar y regresa a la hora de salida. No solamente debe encargarse de verificar de algunos de su personal sino de todos por iguales, y realizar descuentos a los que no cumpla con la política establecida.

**ANEXO 7**
**INDICADORES DE GESTION, SEGÚN SERVICIO AÑO 2016**

SERVICIO/INDICADOR	ESTAN DAR	VERDE	ROJ O	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
<b>CONSULTA EXTERNA</b>															
Concentración de consultas	3.5	3.5	3.85	1.47	1.84	2.12	2.44	2.69	2.93	3.11	3.24	3.38	3.48	3.55	3.66
Rendimiento hora medico	5.0	5.0	4.5	5.28	5.10	5.02	5.00	5.01	5.16	5.17	5.42	5.42	5.40	5.44	5.09
Grado de cumplimiento de horas programadas	98%	98%	<98%	96.54%	97.02	98.59	96.53	96.13	98.01	98.14	98.27	99.20	98.88	100.0	99.5
Promedio recetas x consulta	1.8	1.8	2.0	1.52	1.43	1.46	1.49	1.50	1.53	1.51	1.61	1.67	1.44	1.64	1.54
<b>HOSPITALIZACION</b>															
Promedio días estancia	4.0	4.0	4.8	3.32	3.35	3.61	3.72	2.71	3.82	3.93	3.67	3.70	3.98	3.82	3.78
Porcentaje de ocupación de cama	90%	90%	92.5	88.80%	93.9	92.17	88.24	92.44	80.73	86.39	89.92	90.10	82.11	86.82	83.01
Intervalo de sustitución	1.0	1.0	<1.2	0.43	0.24	0.31	0.48	0.30	0.91	0.60	0.42	0.40	0.82	0.61	0.73
Rendimiento cama	6.0	6.0	<6	8.05	7.27	7.92	7.29	7.84	6.36	7.03	7.45	7.44	6.75	6.48	7.23
Tasa N. Mortalidad Hospita.	3%	3%	3.3%	1.78%	1.11	1.37	1.39	0.97	1.67	1.72	0.62	2.26	2.23	1.16	1.07
<b>INTERVENCIONES QUIR</b>															
% intervenciones menores	50%	50%	60%	10.99%	7.5%	13.1	10.5	6.7%	11.5	7.5%	8.4%	10.4	3.7%	8.6%	10.4
% intervenciones de alta Com.				5.4%	5.7	9.9%	5.4%	10.7	7.5%	5.9%	8.4%	9.6%	10.0	8.3%	7.0%
% Horas quirúrgicas efectiva	90%	90%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Rendimi. de sala operación	85	85	77	143	129	135	124	125	1119	107	130	125	116	113	119
% Operaciones suspendidas	5%	5%	5.5%	0.00%	0.00	0.00	0.36	0.00	0.38	0.00	0.00	0.00	0.41	0.00	0.00
Tasa de Cesáreas	38%	20%	22%	32.9%	44.4	44.8	38.2	43.2	46.2	37.7	50.0	37.1	49.1	53.3	45.8
<b>EMERGENCIA</b>															
% Prior. IV con respecto al total emergencia	5%	5%	6%	14.68%	15.89	13.22	10.80	10.59	11.31	11.32	11.53	18.33	24.28	32.12	20.29
% Prior. I y II con respecto al total emergencia	10%	10%	9%	15.25%	17.74	15.36	16.53	16.34	15.17	14.98	14.25	15.29	13.57	10.27	14.81
<b>PUNTAJE</b>	<b>PUNTAJE ANUAL</b>			18.0	18.0	18.0	17.5	18.0	17.0	18.5	18.0	19.0	17.0	16.5	16.5

**Nota:** En el anexo 7 observamos los estándares de los diferentes servicios que existe en el hospital que debe está en la línea de estándar.

## ANEXO 8

### COMPARACION MENSUAL DE CONSULTAS, SEGÚN SERVICIO AÑO 2014- 2016

DESCRIPCION	ESTANDAR TOTAL	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
<b>2014</b>	<b>74626</b>	<b>6739</b>	<b>5962</b>	<b>6595</b>	<b>6324</b>	<b>2408</b>	<b>6284</b>	<b>6573</b>	<b>6643</b>	<b>7633</b>	<b>6834</b>	<b>7232</b>	<b>5399</b>
<b>Medicina</b>	<b>33468</b>	2940	2494	3148	2766	1175	2971	2976	3158	3153	2794	3348	2545
<b>Cirugía</b>	<b>24688</b>	2187	1870	1950	2161	703	2125	2073	1972	2913	2585	2526	1623
<b>Ginecología</b>	<b>5338</b>	482	511	406	448	125	388	565	492	581	504	409	427
<b>Pediatría</b>	<b>11132</b>	1130	1087	1091	949	405	800	959	1021	986	951	949	804
<b>2015</b>	<b>83329</b>	<b>7218</b>	<b>6045</b>	<b>7395</b>	<b>7030</b>	<b>6862</b>	<b>7457</b>	<b>7175</b>	<b>7131</b>	<b>6815</b>	<b>6888</b>	<b>7086</b>	<b>6227</b>
<b>Medicina</b>	<b>32545</b>	3290	2568	3365	2911	2422	2779	2828	2650	2405	2251	2612	2464
<b>Cirugía</b>	<b>31022</b>	2384	1946	2400	2517	2763	2874	2657	2713	2737	2895	2841	2295
<b>Ginecología</b>	<b>6515</b>	466	491	503	498	517	544	509	614	579	650	607	537
<b>Pediatría</b>	<b>13247</b>	1078	1040	1127	1104	1160	1260	1181	1154	1094	1092	1026	931
<b>2016</b>	<b>85391</b>	<b>7065</b>	<b>7135</b>	<b>7016</b>	<b>7775</b>	<b>7588</b>	<b>7609</b>	<b>6581</b>	<b>6474</b>	<b>7424</b>	<b>6684</b>	<b>7153</b>	<b>6887</b>
<b>Medicina</b>	<b>32195</b>	2453	2658	2642	2961	2922	2926	2555	2392	2972	2097	2864	2753
<b>Cirugía</b>	<b>31934</b>	2933	2716	2625	2859	2745	2850	2333	2372	2544	2755	2578	2624
<b>Ginecología</b>	<b>6767</b>	573	559	569	624	622	566	497	643	592	573	472	477
<b>Pediatría</b>	<b>14495</b>	1106	1202	1180	1331	1299	1267	1196	1067	1316	1259	1239	1033

**Nota:** En esta anexo 8 observamos según sistema de gestión hospitalaria la comparación mensual de consultas según servicio año 2014-2016. Esto ayuda a mejorar para el año 2017 aumento en las consultas mensuales de hospital de los diferentes servicios.

## ANEXO 9

## COMPARACION MENSUAL DE EGRESOS, SEGÚN SERVICIO AÑO 2014- 2016

DESCRIPCION	ESTANDAR TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
<b>2014</b>	<b>4939</b>	<b>472</b>	<b>434</b>	<b>411</b>	<b>409</b>	<b>374</b>	<b>343</b>	<b>360</b>	<b>427</b>	<b>421</b>	<b>443</b>	<b>495</b>	<b>417</b>
<b>Medicina</b>	1376	113	114	107	115	104	111	125	133	115	119	116	104
<b>Cirugía</b>	1373	151	95	105	113	98	63	50	124	137	153	159	125
<b>Ginecología</b>	556	55	56	49	48	40	33	38	39	48	36	62	52
<b>Obstetricia</b>	1012	89	98	84	77	76	70	89	79	76	94	100	80
<b>Pediatría</b>	622	58	69	59	50	55	57	48	48	43	36	50	49
<b>2015</b>	<b>5484</b>	<b>491</b>	<b>432</b>	<b>460</b>	<b>443</b>	<b>494</b>	<b>479</b>	<b>460</b>	<b>418</b>	<b>458</b>	<b>487</b>	<b>466</b>	<b>471</b>
<b>Medicina</b>	1429	110	98	107	116	123	122	121	119	136	126	120	131
<b>Cirugía</b>	1790	152	142	133	153	166	149	153	131	144	163	158	146
<b>Ginecología</b>	608	74	45	56	33	45	44	54	48	53	45	53	58
<b>Obstetricia</b>	1050	90	96	100	73	92	105	80	78	77	90	87	82
<b>Pediatría</b>	607	60	44	57	61	58	52	47	38	43	56	43	48
<b>2016</b>	<b>5566</b>	<b>508</b>	<b>458</b>	<b>513</b>	<b>507</b>	<b>518</b>	<b>423</b>	<b>470</b>	<b>489</b>	<b>491</b>	<b>450</b>	<b>436</b>	<b>473</b>
<b>Medicina</b>	1675	137	117	161	150	161	128	143	140	132	116	138	152
<b>Cirugía</b>	1688	158	139	149	152	136	127	133	147	144	137	140	126
<b>Ginecología</b>	662	64	53	45	45	51	46	63	63	65	65	42	60
<b>Obstetricia</b>	935	92	78	92	82	93	62	67	73	76	73	62	85
<b>Pediatría</b>	606	48	63	52	67	61	44	44	54	59	41	33	40

**Nota:** En este anexo 9 se observa que según sistema de gestión hospitalaria la comparación mensual de egresos según servicio año 2014-2016. Esta incrementado mejor y son eficiente para la toma de decisiones., a la vez nos refleja que tenemos una economía buena por mas egresos.

