



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE  
SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

Monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús  
María

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

**AUTORA:**

Rosangela Abregú Marcos (ORCID: 0000-0002-1778-4599)

**ASESOR:**

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LIMA – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A Dios porque me ha permitido lograr mis objetivos, a la vez, a mis familiares y a mi hijo quienes son mi motivo para seguir adelante.

### **Agradecimiento**

A mi familia por confiar en mí, a Dios por darme la sabiduría para poder seguir adelante y poder afrontar las adversidades; a las personas que han podido brindarme su apoyo para la elaboración de este trabajo de investigación.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosangela Abregú Marcos estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María”, en 94 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de Agosto del 2020



La autora

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Escenario de estudio	16
2.3. Participantes	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de información	18
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

## Índice de figuras

Figura N°1: Observación de la unidad de análisis	21
Figura N°2: Antecedentes, Marco Teórico y Resultados de la Investigación	23
Figura N°3: Técnicas de investigación utilizadas	24
Figura N°4: Entrevista semiestructurada	26

## RESUMEN

El presente estudio de enfoque Cualitativo titulada: Monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María, tiene como objetivo general diseñar un sistema web para el monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María, para lograr este objetivo se utilizó técnicas e instrumentos cualitativos, las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la entrevista semiestructurada y la observación, cuyos instrumentos fueron la guía de preguntas de entrevista semiestructurada realizada al personal de la empresa, la investigación fue de tipo aplicada y el diseño Investigación – acción.

Se concluye que la empresa no tiene ninguna herramienta tecnológica que permita realizar el monitoreo de los indicadores, debido a esto no se está realizando el monitoreo, no podemos saber cuál es la situación actual, no podemos saber en qué punto nos encontramos respecto al cumplimiento de las metas. La gran cantidad de información que tienen resulta complicada realizar un cálculo de forma manual, esto ocasionaría errores en los cálculos. Con el diseño de un sistema de monitoreo permitirá alcanzar los objetivos y resultados esperados, a la vez, se podrá informar en tiempo real a gerencia sobre el cumplimiento de los indicadores, este sistema deberá de cumplir con las características que satisfagan al usuario, el sistema debe ser fácil de usar, la accesibilidad a esta página deberá ser limitada, el contenido que muestre sobre el monitoreo debe ser segura y confiable. Se debe tener en claro cuáles son los indicadores que se van a monitorear, para ello se han clasificado los indicadores en Etapa niño, etapa adulto y programación de citas.

Resulta necesario optimizar el monitoreo de los indicadores con el uso del Sistema Web como herramienta para la obtención de resultados, gracias al monitoreo nos ayudara a tomar decisiones estratégicas, identificar cuáles son los problemas y sus causas, tomar acciones correctivas que permitan obtener resultados óptimos a la vez permita al gerente, jefes y personas interesadas a tomar las decisiones necesarias en el momento oportuno.

**Palabras claves:** Sistema Web, Toma de Decisiones, Acciones Correctivas.



## ABSTRACT

The present Qualitative approach study entitled: Monitoring of Health Indicators for the Rebagliati Network in Essalud, Jesús María, has the general objective of designing a web system for monitoring the Health Indicators for the Rebagliati Network in Essalud, Jesús María, To achieve this objective, qualitative techniques and instruments were used, the research techniques used were the semi-structured interview and observation, whose instruments were the guide of semi-structured interview questions carried out to the company personnel, the research was applied and Research-action design.

It is concluded that the company does not have any technological tool that allows the monitoring of the indicators, because of this the monitoring is not being carried out, we cannot know what the current situation is, we cannot know where we are with respect to compliance with the goals. The large amount of information they have is difficult to perform a calculation manually, this would cause errors in the calculations. With the design of a monitoring system it will allow achieving the objectives and expected results, at the same time, management can be informed in real time about the fulfillment of the indicators, this system must meet the characteristics that satisfy the user, the system it should be easy to use, the accessibility to this page should be limited, the content that it shows about the monitoring should be safe and reliable. It should be clear what are the indicators to be monitored, for this the indicators have been classified into Child stage, adult stage and appointment scheduling.

It is necessary to optimize the monitoring of the indicators with the use of the Web System as a tool to obtain results, thanks to the monitoring it will help us to make strategic decisions, identify which are the problems and their causes, take corrective actions that allow obtaining optimal results. at the same time allow the manager, bosses and interested persons to make the necessary decisions in a timely manner.

**Keywords:** Web System, Decision Making, Corrective Actions.

## I. INTRODUCCIÓN

El monitoreo de indicadores permite evaluar el comportamiento en tiempo y permite la identificación de los problemas de forma oportuna, realizando seguimientos a las actividades desarrolladas en los servicios de salud, los datos obtenidos deben ajustarse a los requisitos que ya se encuentran definidos. El monitoreo permite que se refleje el cómo está funcionando la organización y permite a la dirección la toma de decisiones, muchas veces los errores que se dan al tomar decisiones se relacionan con la falta de información oportuna, segura y confiable. En ocasiones los indicadores no son reportados por los diversos centros de salud, el cual no permite hacer un análisis real de la situación de salud en el país, también se debe tener en cuenta que el no tener una herramienta de monitoreo o control no será sancionado por alguna entidad, pero es favorable tener estas herramientas para saber la situación actual de la organización (López, 2015). Actualmente para saber las tendencias de los indicadores a nivel mundial y nacional se realiza el monitoreo en algunas empresas que permite hacer un seguimiento de los progresos con la finalidad de saber el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los indicadores que son monitoreados se clasifican en: indicadores de la situación sanitaria que permite ver el progreso de los objetivos de salud como la mortalidad, esperanza de vida; indicadores para vigilar la equidad en los indicadores sanitarios y para las metas de los ODS centradas en la salud y en aspectos conexos como los indicadores de salud reproductiva de la madre, el recién nacido y el niño; las enfermedades infecciosas, las enfermedades no transmisibles, la salud mental; las lesiones y la violencia; y los sistemas de salud (OMS, 2018).

La situación de salud en América aprobó realizar el monitoreo a nueve de los indicadores para verificar si están cumpliendo con las metas y a la vez evaluar el impacto hacia finales del 2019 en las acciones de salud pública que los países realizan, contribuyendo a un mejor nivel de salud en la región. El análisis que se realizó fue a las metas regionales logradas de los seis indicadores de salud, ellos son: la esperanza de vida saludable al nacer, tasa de mortalidad infantil, razón de mortalidad materna, tasa de mortalidad por causas evitables mediante la atención de salud, tasa de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles y tasa de mortalidad por Sida. Para los indicadores de mortalidad se utilizaron datos de mortalidad provenientes de los países que son miembros de la Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud en los años de 1999 a 2012.

Para el indicador esperanza de vida al nacer se usan datos producidos por el Instituto de Métricas y Evaluación de la Salud, para la mortalidad infantil y materna se usan los datos de la OMS producidos por los grupos interagenciales para realizar la estimación de la mortalidad materna e infantil. Se asumió que el accionar de los países continúa igual, la tendencia de los indicadores será la presentada, los resultados llevaron a que las autoridades de salud de los países de la Región tomen las acciones pertinentes que permitan reforzar las acciones de control y prevención a cada una de las metas con el fin de ayudar a mantener los avances logrados hasta el momento y tratar de reforzar las estrategias para modificar las tendencias con el fin de alcanzar las metas al 2019 (OPS, 2017).

Con respecto al Perú, existen problemas nutricionales este grupo tiene la mayor vulnerabilidad de la población, estos van desde la presencia de anemia debido a la deficiencia de hierro en niños de temprana edad hasta las mujeres que se encuentran en edad fértil, la falta de vitamina A especialmente en la población más pobres o los que son excluido de la población, retraso en el crecimiento de niños menores de 5 años, el exceso de sobrepeso en la población, la obesidad en la mayor parte del ciclo de su vida, la falta de nutrientes y la deficiencia de energía. Debido a estos problemas de salud en el año 1996 a 2010 se realizó el Monitoreo Nacional de Indicadores Nutricionales (MONIN), el cual consistió en realizar una evaluación de las medidas primarias (peso, altura, masa corporal, peso, entre otros), bioquímicas y el consumo de los alimentos, este estudio se realizó en cinco lugares: Costa, Sierra Urbano y Rural, Selva, Lima. En un inicio se evaluó en qué estado nutricional se encuentran los niños de 5 años, escolares mayores de 5 años hasta los 14 años, adolescentes entre las edades de 10 años a 19 años, mujeres que se encuentran en edad fértil de 15 a 49 años, para esto se tuvo que aplicar una encuesta múltiple el cual tuvo la finalidad de contar con información oportuna de los indicadores que tienen relación a su estado nutricional. A partir del año 2008 el MONIN estimó que había una gran desnutrición aguda, crónica y global, gran parte de la población tiene anemia y el bajo consumo de alimentos en los niños de las edades 6 a 35 meses, también se realizó una evaluación nutricional y evaluación de anemia en mujeres en edad fértil a nivel nacional (Minsa, 2006).

El problema que existe en la Red Rebagliati es que actualmente no se está realizando el monitoreo de sus doce indicadores de salud en sus centros asistenciales, debido a ello no se sabe en qué estado se encuentran, si están o no cumplimiento con las

metas establecidas para cada uno de los indicadores, para obtener información de alguno de sus indicadores se necesita solicitarlo a otras áreas esto hace que haya demora en la obtención de la información. Actualmente no hay una herramienta que permita ver el estado actual de los catorce indicadores de salud, como por ejemplo tomamos uno de los indicadores que es Cobertura de niños de 04 a 35 meses tamizados (hemoglobina) con diagnóstico, se requiere de condiciones para hallar el numerador y denominador; para hallar el numerador se necesita saber: la población de 6 a 36 meses, tengan segunda atención primaria (cartera de servicios), exámenes con los siguientes códigos 83051, 85018, 85025, 83021, para hallar el denominador se requiere la población en general menores de o igual a 36 meses de edad. Esta información se tiene muchas veces que extraer de otras fuentes como es el ESSI y Explota, pero resulta un proceso tedioso porque se solicita a otras áreas, doctores encargados de manejar esta información ocasionando demoran en la respuesta, esta información consta de millones de registros, es complicado realizar este proceso de manera manual ya que se tendría una información desfasada y demandaría demasiado tiempo hallar estos indicadores con errores en los resultados.

Entre los trabajos a nivel internacional tenemos el de Tamayo (2016) su trabajo de investigación fue describir y analizar la asociación entre los indicadores de salud como la salud auto percibida y las características demográficas, socioeconómicas y de estado de salud, después de haber realizado el estudio evidenció que los indicadores de salud son útiles para la monitorización del estado de salud, para la evaluación de las políticas y la planificación sanitaria, el estudio sugiere que ante las crisis sanitarias deben mantenerse, ya que influyen positivamente sobre la salud de la población y el uso de servicios sanitarios. Para Terán (2015) expone en su investigación la aplicación del sistema de monitoreo, permitió independizar las áreas de la empresa del departamento de sistemas, se utilizó un interfaz fácil de usar para las distintas áreas y lugares del trabajo, los servicios que uso el usuario son: Dashboard y reporte que tiene la finalidad de generar información que sea de gran uso para todos los usuarios del sistema. Las categorías que usaron en este trabajo fueron muy útiles para emplearlo en la investigación presente estas fueron sistema web y control y seguimiento de los indicadores esto favoreció a superar los problemas que afrontaba la empresa.

En la investigación realizada por Martínez y Canela (2015) en su trabajo indica que el sistema de información para el área de salud constituye el núcleo principal para en la toma de decisiones en las institucionales de salud, siendo los indicadores de salud los

que van a reflejar numéricamente los acontecimientos medidos. Después de haber realizado el estudio concluyó que para que una institución de salud pueda integrar los sistemas de información se tiene que disponer información y saber si las personas, instituciones y entidades se encuentran capacitados para el uso de los sistemas de información y que permita tomar de decisiones.

Considerando a Mejía (2012) en su trabajo de investigación indica que los indicadores de salud permiten mejorar la gestión empresarial mediante el diseño, análisis e interpretación de sus indicadores, permitiendo suministrar información importante para los procesos que permitan la evolución del hospital. Metodología: Estudio Descriptivo. Instrumento: Cuestionario. Conclusión: el desarrollo del diseño de los indicadores tiene mucha importancia para el hospital Santa Inés, estos indicadores sirven para saber cuál es la situación actual, permita la toma de decisiones y permita tomar acciones correctivas que permitan mejorar las deficiencias que existen dentro del hospital.

Entre los trabajos a nivel nacional tenemos a Valles (2019) su trabajo de investigación permitió desarrollar un Dashboard de control para el monitoreo de indicadores y el logro de las metas sus proyectos de consultores San Martín, el uso del este tablero marco una diferencia muy importante entre la situación actual y la que antes se encontraba, también permitió realizar de una forma más ordenada las actividades, los gastos y pagos que en cierta forma es la funcionalidad operativa y táctica del manejo de la información, proporcionando indicadores y metas, ayuda a que se esto se cumpla y permite la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos de la empresa, así como también ayuda a tomar buenas decisiones a nivel gerencial.

Para Casique (2018) su trabajo de investigación fue establecer la relación que hay entre la gestión sanitaria con sus indicadores sanitarios de la Red de Salud Moyobamba. Instrumento: Guía de Cuestionario. Su trabajo de investigación obtuvo mejoras en los resultados del estudio a nivel de Gestión Sanitaria, donde un 48% de la gestión sanitaria es “Regular”, respecto al cumplimiento de los Indicadores de Salud el 40% indicaron que el cumplimiento de los Indicadores de Salud es “Deficiente” y 35% de trabajadores indicador que se encuentra en un nivel de “Proceso”. El estudio concluyó que existe una correlación moderada positiva entre la Gestión Sanitaria con los Indicadores de Salud de la Red de Salud Moyobamba, 2018.

Considerando a Luna (2017) su trabajo de investigación fue conocer si existe relación entre la gestión administrativa con la percepción del cumplimiento de sus indicadores de salud de la Red de Salud Picota. Tuvo como resultados la visión de consistencia con los marcadores de bienestar en Picota Health Network, 2017, demuestra que el 24% de los empleados de bienestar vieron que el nivel de consistencia con los indicadores de bienestar es "deficiente", el 27% de los especialistas en bienestar vieron que el nivel es "Estándar" y solo el 12% de los empleados de bienestar es el nivel de coherencia de los indicadores de bienestar en "Increíble". Para Navarrete (2017) su estudio fue evaluar el monitoreo de los indicadores sanitarios, se concluyó que con las mejoras del monitoreo de indicadores y de metas son palpables, con este sistema los proyectos son entregados a tiempo, los trabajadores están haciendo las actividades de acuerdo con el cronograma que se han establecido, así como también se hacen cronogramas y a las alertas diarias; esto comprobado gracias al instrumento utilizado como es la encuesta.

Para Bermedo (2016) su estudio demostró que los indicadores de monitoreo presidencial SIS Capita y Micro Redes de la red de salud Periférica Arequipa son comparables en la ejecución de los objetivos que se han planteados para los ejercicios de microsistemas, se concluyó que los indicadores de monitorización mejoraron el logro de las metas de cada micro red, también se pudo identificar la situación que se encontraban antes y después de haber aplicado este sistema, ayudando a mejorar la empresa y tomando las mejores decisiones para lograr resolver los problemas. El tipo de estudio fue descriptivo y comparativo. El instrumento empleado es el cuestionario.

Dentro del marco teórico describimos las siguientes definiciones: Situación actual: Consiste en evaluar los factores del entorno que tendrán impacto sobre el futuro de la empresa u organización, analizando estos dos factores en la empresa se puede hallar la posición en la que se encuentra la empresa u organización en el momento actual. Para ello se puede realizar una matriz FODA, esta matriz consiste en analizar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se puedan encontrar en la organización. Por lo tanto, el DAFO viene a ser la visión crítica y general de la situación actual que permitirá la toma de decisiones para mejorar la organización (López, 2015).

Necesidad de Monitorear: Surge de la necesidad de realizar el seguimiento, revisar e informar del estado actual teniendo la finalidad de cumplir con los objetivos. Esto

permitirá apreciar como avanza un trabajo, verificar si está yendo por buen camino que permita alcanzar los resultados esperados y permitiendo observar y comprender las dificultades. El monitoreo logrará contribuir a decidir sobre los ajustes que serán necesarios para lograr los objetivos del proyecto. Para lograr el monitoreo requiere de otros métodos los cuales permitirán definir la información que se requiera, recopilar dicha información, analizar y compartirla con las personas involucradas en el proyecto para posteriormente tomar las decisiones correctas (Lauriac, 2016).

Identificación de procesos: Las empresas y organizaciones deben de tener sus procesos identificados y debidamente gestionados en busca de mejoras continuas. Las empresas van a depender de sus procesos para ser eficientes. Para Zapata (2017) una vez que se identifican los procesos y se entienda cual es la función entre cada uno de ellos, se deberá de gestionar con el fin de construir un sistema que permita mejorar el trabajo que va a estar enfocado a realizar una mejora continua para el funcionamiento de las actividades de una empresa. Para lograr la mejora es importante la medición de cada uno de los procesos, esto va a permitir realizar por medio de indicadores que muestren el desempeño con el fin de tomar acciones correctivas. El proceso del monitoreo se realiza de la siguiente manera: 1.- Se solicita información de los indicadores., Gerencia brinda información., 3. Retorna la información., 4. Solicita extracción de la data a sistemas, 5. Sistemas brinda información de la Base de Datos., 6. Recopila información de los indicadores a monitorear., 7. Solicita reunión con los expertos. 8. Análisis de la información de los indicadores., 9. Procesa información en Excel., 10. Presentación de resultados., 11. Muestra de resultados y toma de decisiones correctivas. Ver Anexo 8

Gestión Humana: Es definida como un secuencia de actividades que actúan como soporte a la dirección de la organización, a través del desarrollo y sostenimiento continuo de políticas, programas, planes y procesos, que involucran a las personas inmersas en dicho ámbito, a través de la atracción, selección, compensación, motivación y desarrollo de colaboradores en aras de potencializar la organización y promover la construcción de una ventaja competitiva empresarial compuesta por las personas y su capital intangible. Uno de estos enfoques es funcionalista que ayuda al crecimiento y evolución de la organización y el otro es más humanista y está dirigido en pos del desarrollo y crecimiento del individuo como persona y no como parte simplemente de una organización (Saldarriaga, 2008).

Sistema Web: Según Laudon (2013) el sistema web permite recolectar, procesar, almacenar y distribuye información; son sistemas importantes que permiten a los jefes tener orden en la empresa, permite la creación de nuevos productos que colocan en un buen lugar a la organización. Un sistema web permite ahorrar tiempo, costos y recursos humanos, por lo tanto, esto logrará que la rentabilidad de la organización aumente y organizara mejor a los clientes, el funcionamiento del sistema web es creado mediante códigos escritos en el servidor y en el navegador; el navegador va a interpretar la acción solicitada el cual realiza una petición al servidor, este manda una respuesta y el navegador vuelve a interpretar y muestra los datos. Las características que debe tener un sistema web para Sarmiento et al. (2017) es que el diseño tiene que ser atractivo, también que permita la fácil navegación y que permita al usuario encontrar lo que busca. Debe tener un número limitado de personas que puedan acceder al sistema web, permitiendo que el usuario se identifique al ingresar al sistema web. Debe ser seguro con la información que se muestra, para ello se debe tener en cuenta las políticas de seguridad para la creación de sistemas web.

Para el diseño del sistema web de monitoreo se tendrá en cuenta la herramienta Oracle Application Express o Apex según Casilla (2015) permite el desarrollo de prototipos para el diseño de una web de manera rápida y segura, apex es una herramienta para los usuarios y desarrolladores, es decir para usuarios que no tienen ninguna experiencia en programación APEX esto permite crear fácilmente informes, cartas y cargar datos desde hojas de cálculo hasta archivo de textos a la base de dato. A la vez, va a permitir a los desarrolladores la construcción de formularios, informes y desarrollo de aplicaciones web menos complejas concentrada en la base de datos. Características de Apex son: - Su desarrollo está basado en web, - Tiene un diseño intuitivo con su herramienta que nos ayuda a arrastrar y la vez soltar., - Nos permite hacer cambios en el momento sin tener la necesidad de compilar la aplicación., - Permite generar reportes sobre los metadatos de la aplicación. - Soporte completo de SQL, PL/SQL y Javascript., - Interfaces de usuario para dispositivos móviles con jQuery Mobile.

La Usabilidad, según Sánchez (2011) permite saber la calidad de la experiencia que el usuario tiene cuando va a interactuar con el sistema. La usabilidad se mide a través de la relación que se da entre la herramienta y las personas que lo utiliza, para determinar la eficiencia en el uso de los elementos que nos ofrece en las pantallas y la efectividad para el cumplimiento de las tareas se llevan a cabo a través de estas. La usabilidad va a



permitir reducir los errores que se hayan cometidos en el uso del sistema y lleva a que los usuarios realicen las tareas deseadas de una manera más eficiente y efectiva, el cual permitirá aumentar su satisfacción y mejorar su experiencia con el sistema. La usabilidad no es un factor decisivo para el éxito del sitio web, si se tienen dos sitios web que muestren productos similares, los usuarios elegirán aquel sitio web que les ofrezca más cosas, el que su uso sea fácil y eficiente, efectivo al mostrar los resultados y les ofrezca mejor experiencia (Sánchez, 2011). Para Coomes y Liew (2015) investigaron el importante papel de participación de las principales partes interesadas durante el desarrollo y mantenimiento de un sitio web para garantizar usabilidad de un sitio web. Factores que afectan la toma de decisiones durante el mantenimiento del sitio web.

Seguridad: según Vega y Salazar (2014) permite proporcionar seguridad en la información personal y de la institución que es puesta en internet, cada día se va incrementando diferentes tipos de seguridad debido a la alta tendencia que hay en los ataques informáticos, las soluciones como los Captcha logran obtener mejores resultados frente a estos ataques, de manera paralela y no sospechada, los Captcha van a bloquear la accesibilidad de los usuarios a diversos servicios de la sociedad de la información y el conocimiento, situación que agrava la brecha digital existente. Cuando se utiliza la modelo vista controlador en las aplicaciones web resulta conveniente para la aplicación. Este control va a gestionar las peticiones, incluyendo la gestión de excepciones, también las invocaciones a los servicios de seguridad, entre otros. El poder de centralizar en un solo punto servicios como la gestión de conexiones a base de datos, comprobaciones de seguridad o gestión de errores van a favorecer a las aplicaciones que sean mucho más robusta. Accesibilidad: para Montero y Fernández (2004) se define como un diseño de productos con el fin de ser más usables con el máximo número de personas, sin tener la necesidad tener un diseño personalizado o adaptable. El objetivo de la accesibilidad web es lograr que las páginas sean usadas por un gran número de personas, que se independientemente de los conocimientos que tengan o de sus capacidades personales, muy aparte de las características técnicas del equipo utilizado para acceder a la Web.

Objetivos Institucionales, según López y Vidal (2016) indican que los objetivos institucionales son establecidos por el gerente o los ejecutivos de la organización, al inicio de un trabajo o proyecto. Los objetivos pueden modificarse o cambiarse a medida que la empresa va creciendo en el mercado y se pueda medir en otros términos como los de éxitos, mejorar los ingresos en un lapso de tiempo. Los objetivos que la empresa propone

deberán ser explicado en detalles para que los ejecutivos sepan cómo medir su eficiencia, también deben ser alcanzables y deberían estar en función a la estrategia que se escoja, se elegirán objetivos a corto, mediano y largo plazo que sea más conveniente para la empresa. Las subcategorías para los Objetivos Institucionales son:

Etapa Niño: Estos indicadores se relacionan con la salud, supervivencia y el estado nutricional que se encuentra el niño. Por lo general, hay indicadores que permiten medir el estado de los niños en sus primeros años de vida y con mayor frecuencia en los niños al final de la etapa de la primera infancia. Los indicadores en esta etapa tenemos: Cobertura de asegurados menores de 1 año con tercera dosis de vacuna pentavalente, - Cobertura de niños de 04 a 35 meses tamizados (Hemoglobina) con diagnóstico, - Porcentaje de asegurados menores de 3 años protegidos con flúor.

Etapa Adulto: Estos indicadores están relacionados el estado y salud del adulto. Por lo general, hay indicadores para esta etapa, entre ellos tenemos: - Cobertura de detección de síndrome metabólico, - Detección precoz de daño renal, - Cobertura de asegurados con resultado de frotis PAP de cérvix uterino, - Cobertura de asegurados con resultado de examen de mamografía, - Cobertura de gestantes con atención prenatal. Programación de Citas: es un proceso tradicional que toma mucho tiempo y representa varios desafíos tanto para personal administrativo y médicos como para los pacientes. Entre sus indicadores tenemos: - Programación de consulta externa abierta y a 04 meses, - Diferimiento especialidades básicas = menos de 05 días, otras especialidades =07 días, procedimientos = 05 días, - Porcentaje de reclamos atendidos dentro de los 30 días hábiles, - Porcentaje de referencias no pertinente. - Porcentaje de referencias en consulta externa (Essalud, 2019).

Estrategias Organizacionales para Riquelme (2018) nos permite crear, ejecutar y evaluar las decisiones, para los cuales se alcanzará los objetivos que se han propuesto, a la vez se van a especificar los objetivos generales, específicos, misión y visión de la empresa. También se van a desarrollar políticas y los planes de acción referente a los proyectos y programas para el logro de los objetivos, a la vez se va a asignar recursos para poder efectuarlos. Se entiende que las estrategias organizacionales es una cadena que transita las cadenas de la organización, involucrando a todos en el funcionamiento de esta. Dentro de las subcategorías para las Estrategias Organizacionales encontramos las siguientes:

**Estrategias Políticas:** En ocasiones damos por afirmado que los directivos, gerente y los altos responsables de la organización toman las decisiones de manera natural, se decide sobre los objetivos y metas para convertirlos en planes. Siendo determinante los propósitos de los objetivos básicos a largo plazo en la organización, así también se adoptan curso de acción y se asigna los recursos necesarios para cumplirlo. **Estrategias Operativas:** es el tipo de estrategia va a permitir definir como los diferentes elementos de la organización trabajara en conjuntos para alcanzar el éxito. Para que este tipo de estrategia funcione adecuadamente, será necesario que los distintos elementos de la organización operen no solo de manera correcta, sino que también deberán de trabajar de manera coordinada para que el trabajo y cumplimiento de las metas del área no entorpezcan el trabajo de las otras áreas, es muy necesario para realizar la operación de la organización, esta estrategia incluye resolver situaciones referentes a la contratación y el despido de ellos en caso sea necesario. **Estrategias de Emergencia:** este tipo de estrategias van a permitir dar soluciones a situaciones que no tienen precedencias, tomando decisiones en el momento a la medida que van transcurriendo los eventos. Esto puede involucrar en tomar decisiones en un mayor tiempo (Dolante, 2014).

**Seguimiento y control de indicadores:** resulta necesario realizarlo para conocer en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de los objetivos, donde se pueda ver el resultado final del indicador y saber si el objetivo se cumplió o no. Seguimiento para los indicadores sugiere establecer una metodología de seguimiento y reporte, que van a involucrar la toma de decisiones con respecto a las acciones correctivas si se concluye, esto forma parte del control, las acciones que se tomaran no van a conducir a la meta trazada (ESAN, 2016). El proceso del monitoreo deberá de ser acompañado de un proceso de seguimiento el cual permitirá evaluar los avances y en caso hay retrocesos en las distintas actividades que es parte del sistema evaluado. Es así, que se entiende por seguimiento una evaluación constante en relación con un programa acordado y el uso de insumos, infraestructuras y servicios por parte de los beneficiarios del proyecto (Reyes et al., 2011). Se entiende por seguimiento a la evaluación continua que se hace de la ejecución de un proyecto, la utilización de los insumos y servicios por parte de las personas beneficiarias. Este proceso va a proporcionar información a los administradores y personas interesadas, se podrá identificar los éxitos y dificultades reales y potenciales, facilitando la modificación de las actividades y permitirá superar las dificultades que se puedan presentar (Zapata, 2017).

Definir indicadores: En este punto se identifica los indicadores, cuya identificación en la ejecución de este trabajo permitirá lograr los objetivos para la empresa. Los indicadores que se han definido para realizar el seguimiento y control son: Cobertura de asegurados menores de 1 año con tercera dosis de vacuna pentavalente, - Cobertura de niños de 04 a 35 meses tamizados (Hemoglobina) con diagnóstico, - Porcentaje de asegurados menores de 3 años protegidos con flúor. Cobertura de detección de síndrome metabólico, - Detección precoz de daño renal, - Cobertura de asegurados con resultado de frotis PAP de cérvix uterino, - Cobertura de asegurados con resultado de examen de mamografía, Cobertura de gestantes con atención prenatal, - Programación de consulta externa abierta y a 04 meses, - Diferimiento especialidades básicas = menos de 05 días, otras especialidades = 07 días, procedimientos = 05 días, - Porcentaje de reclamos atendidos dentro de los 30 días hábiles, - Porcentaje de referencias no pertinente. - Porcentaje de referencias en consulta externa. Ver Anexo 7

Responsabilidad funcional: Cuando se hace el seguimiento y control de los indicadores se procede a informar el estado de la situación de los indicadores a los Gerentes, jefes, auditores y las personas interesadas en tomar decisiones respecto a la situación actual de los indicadores se procede a optar por el mejor camino a siguiendo diferentes alternativas y operaciones. Siendo importante para la parte administrativa ya que contribuye a tener una coherencia en grupo logrando la eficacia y eficiencia. Estos funcionales procederán a llegar a una conclusión aceptable, es decir que haya examinado las alternativas y se seleccionara la que haya sido la correcta, esto permitirá controlar las situaciones.

Acciones Correctivas: Es la acción que vamos a tomar para eliminar el no cumplimiento y hacer que esto no se vuelva a ocurrir; para ello se va a identificar cuáles son las causas del incumplimiento, se toman acciones realizando los cambios necesarios dentro de la organización para que no se repita, es importante no confundir la acción correctiva con la corrección de la no conformidad. La corrección definida por la norma ISO 9001 2015, como "la Acción para eliminar una No Conformidad detectada". Esto quiere decir que se corrige el problema que hay de la no conformidad, pero no se tienen en cuenta que esto se repita en el futuro. Para poder tomar unas buenas acciones correctivas se debe determinar cuáles son las verdaderas causas de la no conformidad, es decir que si no sabemos cuál es la verdadera causa de la no conformidad no se puede tomar acciones correctivas para dar solución al problema, causando que el problema se

repita en un futuro. Para esto se utilizan herramientas que permitan analizar cuáles son las causas tenemos: la técnica de los 5 porqués, diagrama de Ishikawa, estos son importantes para garantizar los buenos resultados esperados (ISO9001, 2015).

La justificación de la presente tesis radica en la Justificación Tecnológica: esta investigación hará uso de las herramientas tecnológicas que ayudan a ofrecer un sistema web. Con la presente investigación se demostrará como el sistema web permite realizar el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María. Para Bermedo (2016) el trabajo de investigación es justificable ya que se hace empleo de las tecnologías existentes para proponer un sistema web con la finalidad de hacer monitoreo de indicadores. Justificación Práctica: Permitirá que la información este unificada y que todos los centros asistenciales tengan acceso a ello, permitiendo mostrar las ventajas que se puede obtener con el sistema web como son: permitirá optimiza el tiempo de consulta para los indicadores, también permitirá rededir los errores de cálculos de los indicadores, se podrá realizar el monitoreo y seguimiento de los indicadores de salud y ver en qué estado se encuentran. Cuando se tiene la información el sistema permitirá mostrarlo en cuadros estadísticos o tableros de control lo que permitirá una mejor toma de decisiones. Según Méndez (2012) la justificación practica se tiene cuando su desarrollo va a permitir dar solución al problema o al menos va a permitir proponer estrategias que al aplicarlo permitan resolverlo.

A partir de lo descrito anteriormente nos planteamos los siguientes problemas: ¿Cómo monitorear los indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?, ¿Cuál es la situación actual de monitorear los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?, ¿Cómo se usa el Sistema Web para el monitoreo los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?, ¿Se monitorea los indicadores de salud para que se cumpla con los objetivos institucionales para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?, ¿Qué estrategias organizacionales se usan para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?, ¿Cuál es el seguimiento y control indicadores para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?; la vez se plantean los siguientes objetivos: Diseñar un sistema web para el monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María. Determinar el diagnóstico de la situación actual de monitorear los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María, Describir el uso del Sistema Web para el monitoreo de los indicadores de salud para la

Red Rebagliati en Essalud, Jesús María. Describir el monitoreo de los indicadores para que se cumpla con los objetivos institucionales para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María. Describir las estrategias organizacionales para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María. Determinar el seguimiento y control de indicadores para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.

## **II. MÉTODO**

El problema actual que tiene la empresa es no saber la situación actual de los indicadores de salud de los centros asistenciales de la Red de Rebagliati, si se está cumpliendo o no con los objetivos establecidos los cuales están establecidos dentro de sus contratos, la dificultad que se tiene actualmente para hallar cada uno de ellos, la información se tiene que solicitar a otras áreas causando demora en la entrega de estos, el tiempo empleado generando que este proceso de monitoreo no se realiza. Por lo tanto, la presente investigación busca diseñar un sistema que permita el monitoreo de los indicadores de salud en la Red Rebagliati, Jesús María.

En tal sentido la presente investigación va a tener un enfoque cualitativo, debido a la idoneidad para examinar las interacciones con los trabajadores de Essalud en su entorno natural. Al respecto Baptista et al., (2014) enfoque cualitativo no muestra un proceso inductivo que es contextualizado en ambiente natural, cuando se hace la recolección de los datos se va a establecer una relación entre los participantes que participan en la investigación a los cuales se van a extraer sus experiencias e ideologías usando instrumentos de medición, gracias a este enfoque cualitativo se va obtener una gran cantidad de ideas e interpretaciones que van a enriquecer el fin de la investigación. El método de investigación se basó en el paradigma interpretativo indica que es la manera de cómo entender el conocimiento científico y la realidad. Tratándose de un modelo de investigación el cual se basa en la comprensión profunda de la realidad y ver cuáles son las causas que han logrado que sea así, en vez de quedarse en lo general y en explicaciones causales, que busca estudiar a profundidad el tema para comprenderlo mejor (Rodríguez, 2017).

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de Investigación**

Según su finalidad es una Investigación Aplicada, porque surge la necesidad de diseñar una herramienta, el sistema web, que permitirá darle solución a la problemática que se presenta respecto a el monitoreo de los indicadores de salud de la Red Rebagliati, Jesús María. El producto de la investigación aplicada es la tecnología (Sistema Web). El estudio aplicado necesita de mucha información teórica y empírica que permita formular problemas y cuáles son sus prioridades en futuras investigaciones; así como también el

desarrollo de teorías e hipótesis, teniendo como finalidad proporcionar una visión específica o general de la realidad. (Landeau R., 2016).

Según su carácter es una Investigación Descriptiva porque mediante este tipo de investigación se describe la realidad del objeto de estudio. Según Márquez (2017) este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes y relevantes del objeto de estudio. A través de una investigación descriptiva se espera poder responder las preguntas ¿el quién?, ¿el dónde?, ¿el cuándo?, ¿el cómo? y ¿por qué? del sujeto de estudio. También se busca medir o evaluar los aspectos, dimensiones o componentes más relevantes del fenómeno a investigar. Según su naturaleza es una Investigación Cualitativa, porque se va a recopilar información del tema investigado los cuales van a provenir de la entrevista a profundidad, audios, la observación, entre otros. Al respecto Baptista (2014) este tipo de investigación es una técnica descriptiva que permite recopilar datos los cuales son utilizados para descubrir los detalles que nos van a ayudar a explicar mejor el comportamiento. Esto nos va a enriquecer con pensamientos y experiencias de las personas. En conclusión, la investigación cualitativa nos ayudara a comprender el ¿por qué?, ¿cómo? o ¿de qué? Manera subyacente se da un determinado comportamiento.

Según el tipo de inferencia es una Investigación Inductivo, porque me va a permitir pasar de hechos particulares a lo general, según Bernal (2006) permitirá estudiar u observar hechos y experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. La investigación llevada a cabo según el método inductivo se basa en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación y análisis permiten extraer conclusiones más o menos verdaderas, pero no permite establecer generalizaciones o predicciones. Según el tiempo en el que se realiza es una Investigación Transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo momento. Según Rodríguez (2018) este tipo de investigación es un método de observación que permite analizar los datos de las variables de estudio, que se recopila en un momento dado y en la base de una población o muestra de la misma.

### **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es Investigación-acción porque se busca solución al problema referente al monitoreo de los indicadores de salud, la demanda de tiempo que involucra realizar este proceso de forma manual, información de los indicadores de salud encuentra desfazada y con resultado erróneos en sus cálculos debido a la gran cantidad de



información que se maneja en su data, demora en entregar informes sobre la situación actual de los indicadores de salud, por los problemas expuestos se está realizando un propuesta de cambio, mejora e innovación el cual permitirá tener una herramienta (Sistema Web) que permita mejorar el proceso de monitoreo para los indicadores de salud, proporcionando informes de calidad en un menor tiempo y que permita cumplir con las necesidades de que solicita la empresa. Al respecto Colima (2015) este tipo de investigación va a permitir emprender cambios en la organización, es usada por los investigadores que han identificado un problema en su lugar de trabajo y desean estudiarlo para contribuir con una mejora (Hernández et al., 2014), enseguida se enlistan los ciclos del proceso: 1. Detección y diagnóstico del problema de investigación. 2. Elaboración del plan para solucionar el problema o introducir el cambio. 3. Implementación del plan y evaluación de resultados. 4. Realimentación, la cual conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción.

## **2.2. Escenario de estudio**

Se tomo como escenario de estudio los cuatro centros asistenciales que son Jesús María, Magdalena, Barranco, Villa el Salvador; que pertenecen a la red de Rebagliati ubicada en el distrito de Jesús María, es ahí donde se va a recopilar información relevante que me permita comprender la situación actual del problema en estudio, el cual apoye los objetivos de estudio. Para esto en primer lugar se procedió a solicitar la autorización a jefe de la oficina, también se realizó las reuniones con las personas encargadas para recopilar información sobre como hallar cada indicador y saber cómo están llevando un seguimiento de ello, se pudo observar que cada uno manejaba diferente tipo de información, los trabajadores que se encuentran ahí trabajando son doctores de diferentes especialidades con muchos años de experiencia en el rubro de salud, los cuales se encargan de llevar un análisis y monitoreo diario de diversos tipos de indicadores.

## **2.3. Participantes**

Los participantes de estudio fueron los jefes responsables de los centros asistenciales que son: Jesús María, Magdalena, Barranco, Villa el Salvador; los cuales pertenecen a la Red Rebagliati que se encuentran ubicadas en el distrito de Jesús María en Lima, para los cuales se realizó entrevistas a profundidad, observación y análisis de documentos para extraer la información necesaria del problema de estudio. De estas personas se puedo recopilar información necesario de cómo se lleva este proceso de monitoreo, los mismos

indican que el monitoreo de indicadores no se realiza debido a que la data que contiene esta información no se encuentra unificada, se cuenta con millones de registros el cual hace tedioso hacerlo de manera manual, para ello se tiene que solicitar a otras fuentes como es el sistema ESSI y Explota quien brinda información para hallar cada indicador mas no permite hacer un diagnóstico de los indicadores, la predisposición que ellos tienen es que quieren sistematizar este proceso para que puedan tener un adecuado seguimiento de sus indicadores, el tiempo de consulta sea rápido y la información sea segura.

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

Para la recolección de los datos se utilizan las técnicas de Entrevista semiestructurada y La Observación, La Entrevista Semiestructurada: Según Rodríguez, Gil y García (1996) la entrevista semiestructurada es una técnica que permite al entrevistador solicitar información al entrevistado, para así poder obtener información de un determinado problema. Se debe tener en cuenta que la entrevista al menos se debe realizar de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. La Observación: Según Tamayo (2007) la observación es aquella en la cual se puede observar y recolectar datos mediante la propia observación.

Los instrumentos que se usarán serán: Guía de Entrevista, según Taylor (2000) no es un protocolo estructurado. Es una lista de preguntas generales que deben cubrirse con cada información. En la entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de la entrevista servirá sola para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. Guía de Observación, es un instrumento que permite la evaluación y recolección de datos, que tiene referencia a un objeto específico, en donde se van a determinar las variables específicas, se van a utilizar para el registro de datos con el fin de brindar las recomendaciones para la mejora correspondiente (Soto, 2014).

#### **2.5. Procedimiento**

El procedimiento que se siguió para realizar el trabajo investigativo y aplicar los instrumentos los cuales son la guía de entrevista y la guía de observación. En primer lugar, se le informo al jefe de la oficina de los objetivos del trabajo de investigación, luego que el jefe del área aceptara la propuesta se encargó de informar a los encargados de los centros asistenciales, cuando las personas involucradas tuvieron conocimiento del trabajo que se realizara y las actividades que se va a hacer se procedió a coordinar reuniones con los responsables de cada centro asistencial. Se procedió a realizar la entrevista a las

personas involucradas se tomó en cuenta tener un grato ambiente en donde el entrevistado se sienta cómodo, relajado y se sienta seguro con las respuestas que dio el cual permitió que la información tenga más consistencia, también se buscó que el entrevistado se exprese libremente. Se procedió a darle el cuestionario de preguntas las cuales fueron elaboradas con anticipación, antes de ello se le indico le indico que no hay respuestas correctas ni incorrectas, sino que se debe contestar con la mayor sinceridad, cabe recalcar que en paralelo se trabajó con la guía de observación al momento de realizar la entrevista.

Una vez finalizado la entrevista y en otro momento se realizó el vaciado de la información en la guía de observación, posteriormente tras ejecutar el análisis de los resultados, se procedió a ejecutar las conclusiones de cómo se debe realizar el monitoreo de los indicadores de salud. En base a esta información recolectada se pretende optimizar sus procesos en las zonas donde los resultados muestran mayores dificultades. A. Categoría 1: Situación Actual. Sub categoría A1: Necesidad de Monitoreo Sub categoría A2 Identificación de procesos. Sub categoría A3 Gestión Humana. B. Categoría 2: Sistema Web. Sub categorías B1: Usabilidad. Sub categorías B2: Seguridad. Sub categorías B3: Accesibilidad. C. Categoría 3: Objetivos institucionales. Sub categorías C1: Etapa Niño C2: Etapa Adulto. Sub categorías C3: Programación de Citas. D. Categoría 4: Estrategias organizacionales. Sub categorías D1: Estrategias Políticas. Sub categorías D2: Estrategias Operativas. Sub categoría D3: Estrategias de Emergencia E. Categoría 5: Seguimiento y control de indicadores. Sub categoría E1: Definir indicadores. Sub categoría E2: Responsabilidad funcional. Sub categoría E3: Acciones Correctivas.

## **2.6. Métodos de análisis de información**

Para la primera técnica de la Entrevista Semiestructurada, los datos se analizaron mediante la transcripción de la entrevista, teniendo en cuenta que es importante para el proceso de documentación del trabajo, por consiguiente, también se realizó la codificación de la información y consolidación de la información. 1. La Transcripción de la Entrevista: Después de haber realizado la encuesta y en otro momento se procedió a transcribir y dejar por escrito, poniendo a disposición de otros y de nosotros mismos cada una de las preguntas, respuestas, información contextual general que surgen al inicio y al final de la entrevista, esta transcripción se pondrá en la Matriz de desgravación de Entrevista, en el cual consiste en poner las preguntas y respuestas de cada entrevistado, se observa en el Anexo 3. Según Anela (2018) es uno de los servicios que muchos investigadores requieren para realizar de manera profesional, fiel y veraz. La

transcripción es muy útil porque permite tener una mejor comprensión de las opiniones y motivaciones de cada entrevistado y ayuda a repasar de manera ágil cada respuesta permitiendo el desarrollo de hipótesis para la investigación. 2. Codificación de la Información: Después de haber realizado la transcripción de la entrevista se procede a codificar y descomponer en temas, categorías, resaltar las respuestas más importantes de cada entrevistados, esta codificación se pondrá en la Matriz de Codificación de las Entrevistas, se puede observar en el Anexo 4.

La codificación es un proceso analítico en donde se fragmenta, conceptualiza e integran los datos para formar una teoría (Strauss y Corbin, 2002). Es el ordenamiento conceptual de datos de acuerdo con sus propiedades y dimensiones (Huberman y Miles, 1994). 3. Consolidación de la información: En este paso permitirá poner en orden la información recopilada de las personas entrevistadas, poner las similitudes, diferencias de opiniones que dieron al responder las preguntas, para finalmente llegar a una sola conclusión, este procesamiento de datos se pondrá en la Matriz de entrevistados y conclusiones, se puede observar en el Anexo 5. La Observación fue Transversal es decir la información que nos brindan se da un solo momento dado y el instrumento que se utilizo fue la Ficha de Observación como se observa en el Anexo 6, se tuvo como finalidad determinar cuáles son las deficiencias y problemas que se presentan en la unidad de análisis.

## **2.7. Aspectos éticos**

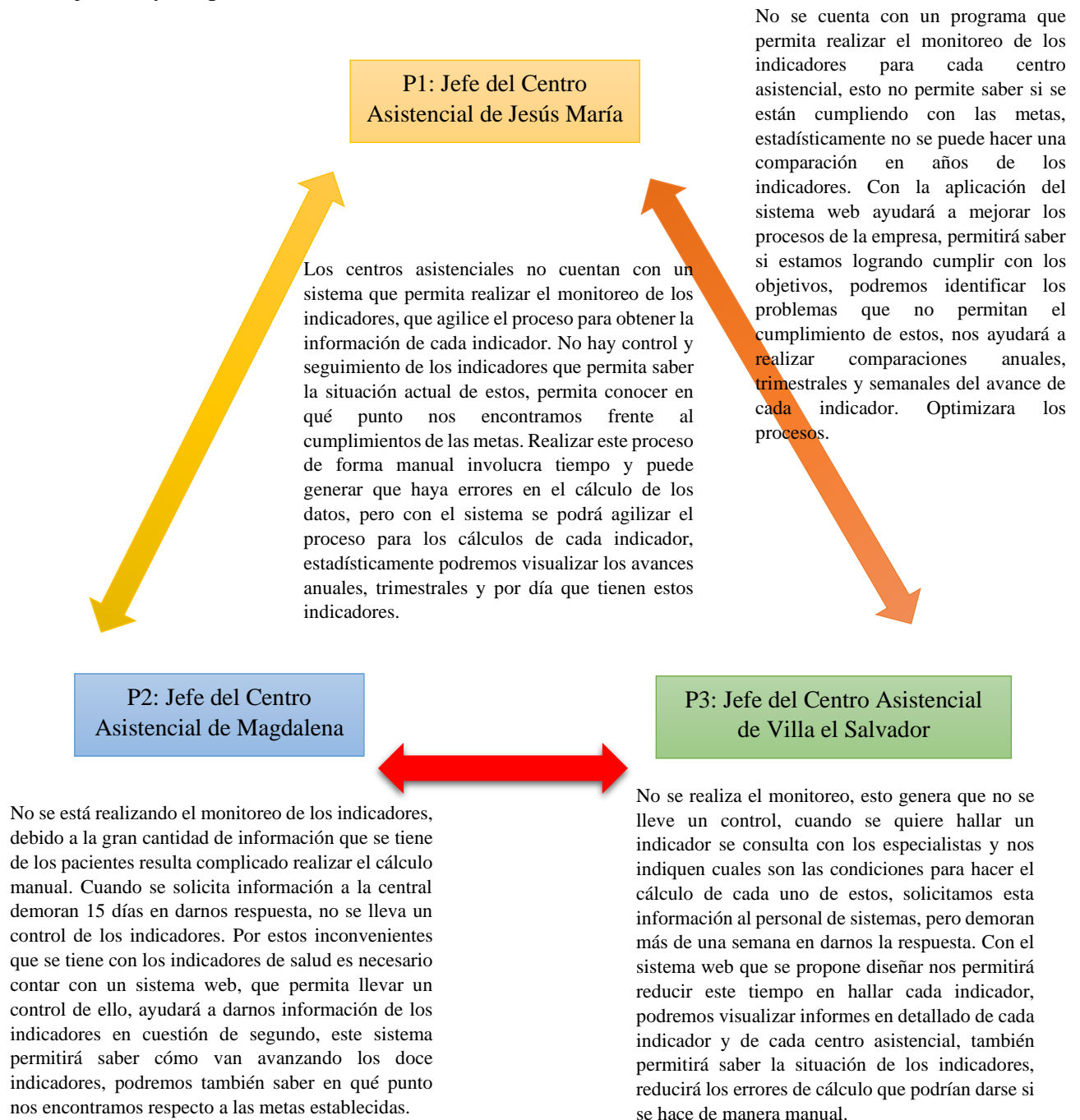
Para la presente investigación se respetó la identidad de las personas que participaron en este estudio. Se consideró la libre participación del jefe de la oficina de gerencia de políticas quien dio su autorización para realizar el trabajo de investigación, con el consentimiento de estas personas se realizó las encuestas correspondientes que nos brindaron información de la situación actual de los indicadores de salud. Luego se procesó la información tal cual se realizó la entrevista, los datos son verídicos y se respetó la confidencialidad de la información; los datos de las personas evaluadas están guardados con absoluta confiabilidad.

Por otro lado, la información de los autores que se nombran en este trabajo fue correctamente citada teniendo en cuenta los derechos de los autores y su propiedad intelectual. Se respeto la veracidad de los resultados y la confiabilidad de los datos extraídos de los centros asistenciales de la Red del Rebagliati. Para comprobación de la

originalidad del trabajo de investigación se realizó a través del software Turnitin proporcionado por la universidad, la universidad establece como máximo y sin filtros un 25% de coincidencia. La información que se muestra en el presente trabajo, autores, fechas, referencias bibliográficas fueron debidamente citados de acuerdo con las Normas APA. También se respetó los lineamientos establecido por la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

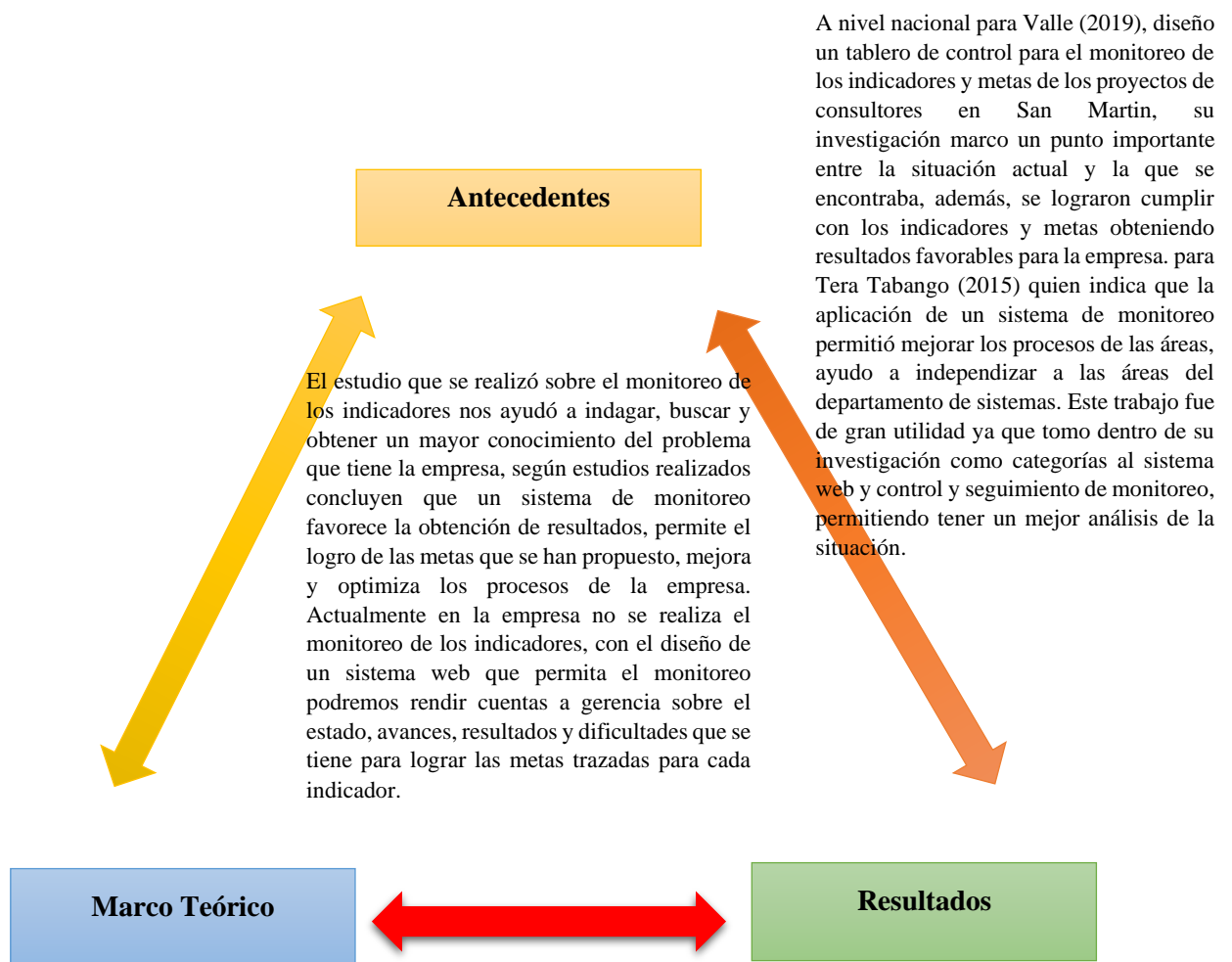
Para la presente investigación se usaron las técnicas de recolección de datos como la entrevista semiestructurada y la observación, con el fin de lograr los objetivos planteados y poder estructurar las preguntas planteadas por los expertos. A continuación, se muestra mediante la triangulación de datos de las conclusiones obtenidas en base a nuestros objetivos y así poder arribar a la conclusión.



**Figura N°1:** Observación de la unidad de análisis

Para la triangulación de la Figura N°1: Observación de la unidad de análisis en el desarrollo de la investigación corresponden a personas que se encuentran actualmente laborando en la empresa objeto de estudio quienes contribuyeron con la información para poder realizar la observación de la empresa, ellos son: P1: Jefe del Centro Asistencial de Jesús María quien concluye que no se cuenta con un programa que permita realizar el monitoreo de los indicadores para cada centro asistencial, esto no permite saber si se están cumpliendo con las metas, estadísticamente no se puede hacer una comparación de los indicadores. Con la aplicación del sistema web ayudará a mejorar los procesos de la empresa, permitirá saber si estamos logrando cumplir con los objetivos, podremos identificar los problemas que no permitan el cumplimiento de estos, nos ayudará a realizar comparaciones anuales, trimestrales y semanales del avance de cada indicador. Optimizara los procesos.

P2: Jefe del Centro Asistencial de Magdalena concluye que no se está realizando el monitoreo de los indicadores, debido a la gran cantidad de información que se tiene de los pacientes resulta complicado realizar el cálculo manual. Cuando se solicita información a la central demoran 15 días en darnos respuesta, no se lleva un control de los indicadores. Por estos inconvenientes que se tiene con los indicadores de salud es necesario contar con un sistema web, que permita llevar un control de ello, ayudará a darnos información de los indicadores en cuestión de segundo, este sistema permitirá saber cómo van avanzando los doce indicadores, podremos también saber en qué punto nos encontramos respecto a las metas establecidas. P3: Jefe del Centro Asistencial de Villa el Salvador concluye que no se está realizando el monitoreo, esto genera que no se lleve un control, cuando se quiere hallar un indicador se consulta con los especialistas y nos indiquen cuales son las condiciones para hacer el cálculo de cada uno de estos, solicitamos esta información al personal de sistemas, pero demoran más de una semana en darnos la respuesta. Con el sistema web que se propone diseñar nos permitirá reducir este tiempo en hallar cada indicador, podremos visualizar informes en detallado de cada indicador y de cada centro asistencial, también permitirá saber la situación de los indicadores, reducirá los errores de cálculo que podrían darse si se hace de manera manual.



A nivel nacional para Valle (2019), diseño un tablero de control para el monitoreo de los indicadores y metas de los proyectos de consultores en San Martín, su investigación marco un punto importante entre la situación actual y la que se encontraba, además, se lograron cumplir con los indicadores y metas obteniendo resultados favorables para la empresa. para Tera Tabango (2015) quien indica que la aplicación de un sistema de monitoreo permitió mejorar los procesos de las áreas, ayudo a independizar a las áreas del departamento de sistemas. Este trabajo fue de gran utilidad ya que tomo dentro de su investigación como categorías al sistema web y control y seguimiento de monitoreo, permitiendo tener un mejor análisis de la situación.

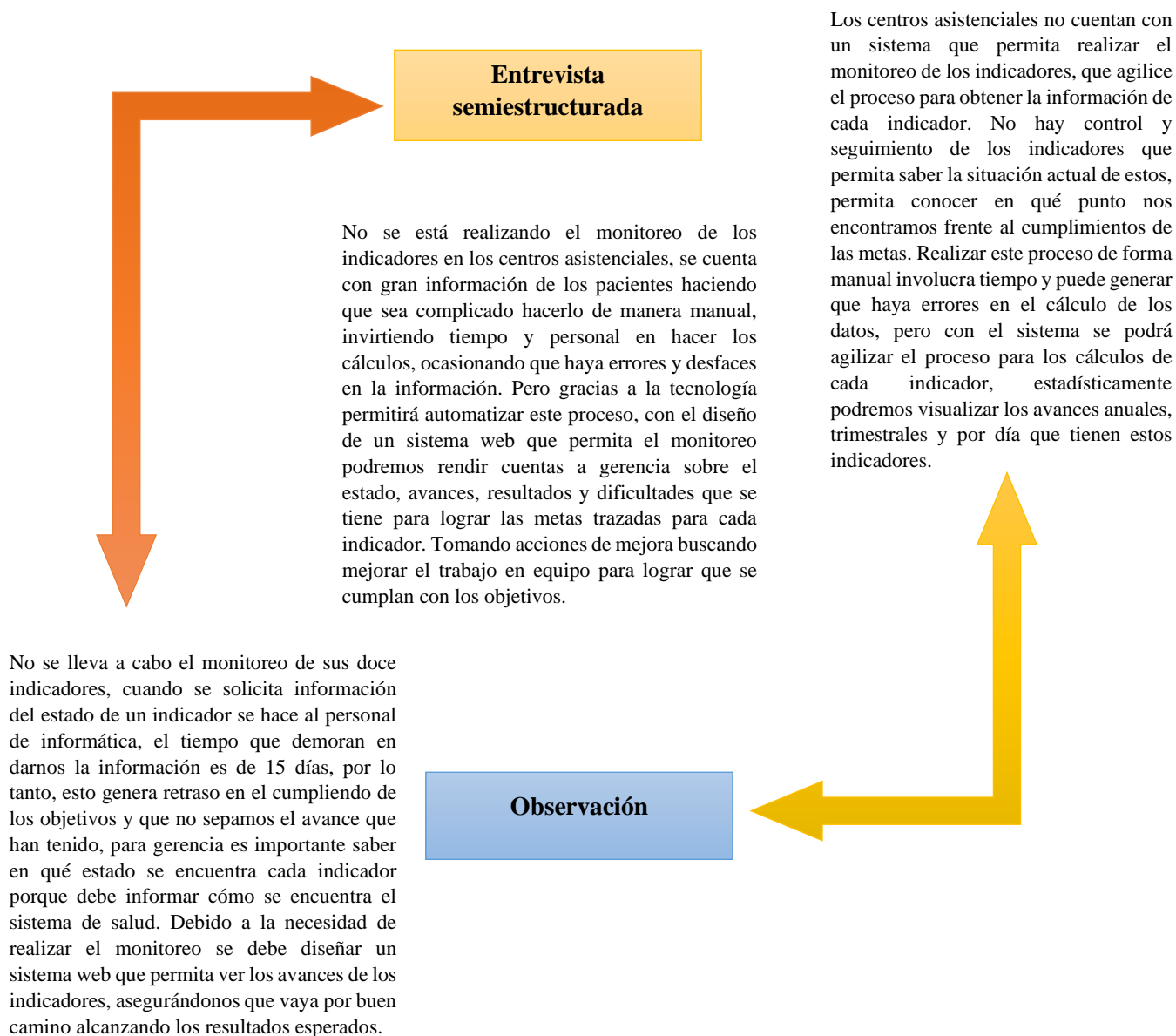
Para poder realizar el monitoreo de los indicadores se necesita diseñar un sistema web que facilite el proceso, para diseñar este sistema primero debemos de conocer la situación en la que se encuentra este monitoreo y porque surge la necesidad de realizar el monitoreo de los indicadores, debemos saber si están cumpliendo con las metas, también se tendrá en cuenta que características debe tener el sistema web que ayude al mejor uso y cumpla con las expectativas de los usuarios, un sistema que sea seguro en el cálculo que realizará. esto ayudara a saber si los objetivos institucionales clasificado en la etapa niño, adulto y programación de citas se están cumpliendo. Las estrategias que empleemos nos permitirán evaluar las decisiones dentro de la empresa esto nos ayudara a alcanzar los objetivos, gracias a el control y seguimiento de los indicadores se logrará saber en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas; esto ayudara a saber en qué momento se cumplió con el objetivo.

No se está realizando el monitoreo de los indicadores en los centros asistenciales, se cuenta con gran información de los pacientes haciendo que sea complicado hacerlo de manera manual, invirtiendo tiempo y personal en hacer los cálculos, ocasionando que haya errores y desfases en la información. Pero gracias a la tecnología permitirá automatizar este proceso, con el diseño de un sistema web que permita el monitoreo podremos rendir cuentas a gerencia sobre el estado, avances, resultados y dificultades que se tiene para lograr las metas trazadas para cada indicador. Tomando acciones de mejora buscando mejorar el trabajo en equipo para lograr que se cumplan con los objetivos.

**Figura N°2:** Antecedentes, Marco Teórico y Resultados de la Investigación



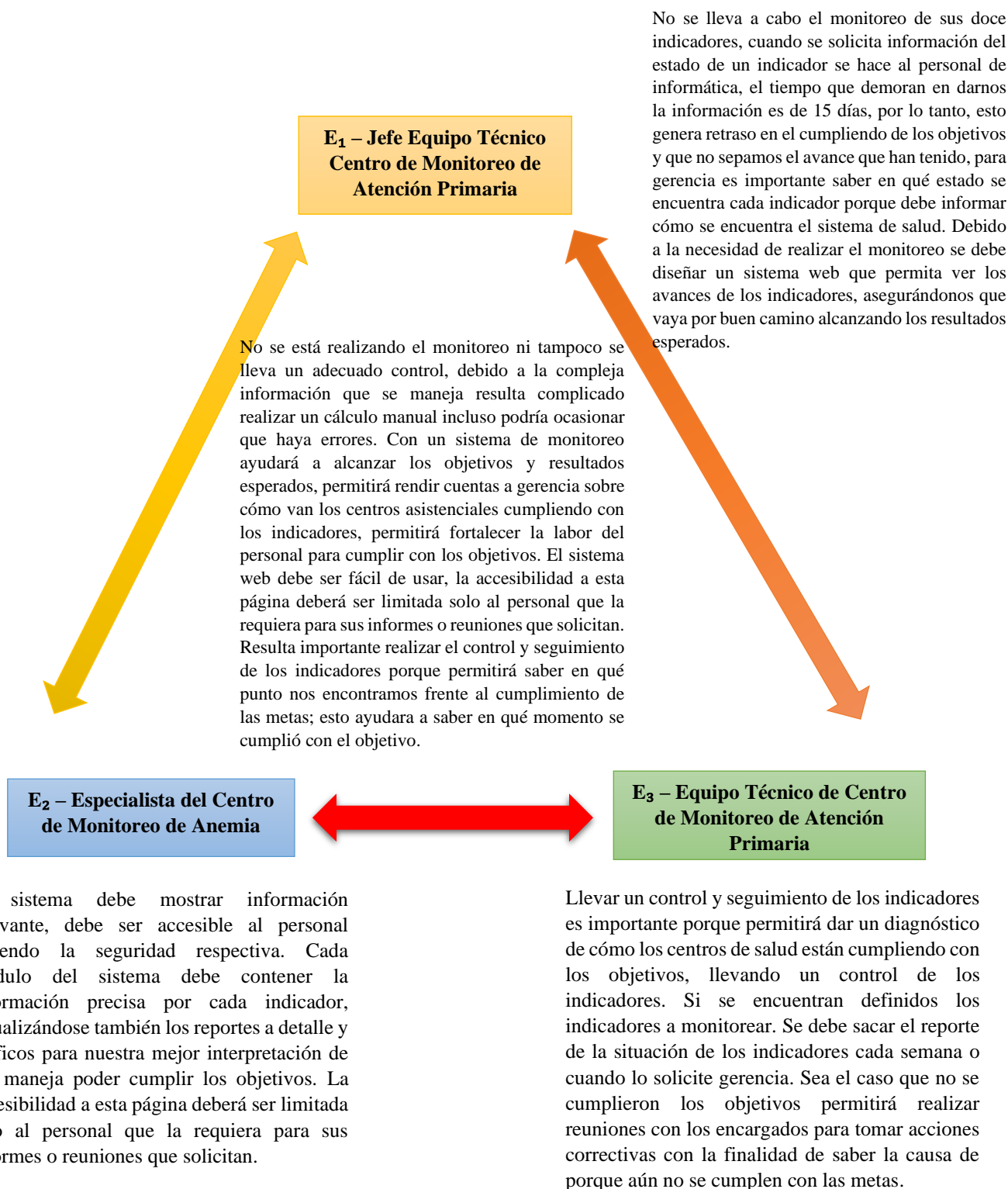
Para esta triangulación se confrontó con los antecedentes, marco teórico y resultados de la investigación, se obtuvo información importantes sobre el monitoreo de los indicadores; en la Figura N°2 se concluye que el estudio que se realizó sobre el monitoreo de los indicadores nos ayudó a indagar, buscar y obtener un mayor conocimiento del problema que tiene la empresa, según estudios realizados concluyen que un sistema de monitoreo favorece la obtención de resultados, permite el logro de las metas que se han propuesto, mejora y optimiza los procesos de la empresa. Actualmente en la empresa no se realiza el monitoreo de los indicadores, con el diseño de un sistema web que permita el monitoreo podremos rendir cuentas a gerencia sobre el estado, avances, resultados y dificultades que se tiene para lograr las metas trazadas para cada indicador.



**Figura N°3:** Técnicas de investigación utilizadas

En la Figura N°3 se realizó la triangulación de las entrevistas semiestructuradas (ver anexo 5) y la observación (ver anexo 6), sobre el tema del monitoreo de los indicadores de salud se concluye que no se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, cuando se solicita información del estado de un indicador se hace al personal de informática, el tiempo que demoran en darnos la información es de 15 días, por lo tanto, esto genera retraso en el cumplimiento de los objetivos y que no sepamos el avance que han tenido, para gerencia es importante saber en qué estado se encuentra cada indicador porque debe informar cómo se encuentra el sistema de salud. Debido a la necesidad de realizar el monitoreo se debe diseñar un sistema web que permita ver los avances de los indicadores, asegurándonos que vaya por buen camino alcanzando los resultados esperados. La observación de la unidad de análisis los centros asistenciales no cuentan con un sistema que permita realizar el monitoreo de los indicadores, que agilice el proceso para obtener la información de cada indicador. No hay control y seguimiento de los indicadores que permita saber la situación actual de estos, permita conocer en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas.

Realizar este proceso de forma manual involucra tiempo y puede generar que haya errores en el cálculo de los datos, pero con el sistema se podrá agilizar el proceso para los cálculos de cada indicador, estadísticamente podremos visualizar los avances anuales, trimestrales y por día que tienen estos indicadores. Se pudo observar que el monitoreo de los indicadores se pensaba hacer en Excel, pero a medida que se iba obteniendo mayor información resultaba difícil hacer el cálculo, más para hallar el cálculo del numerador se tenía que cumplir con las ciertas condiciones esto hacía que se usaran otros programas como el QlikView para poder extraer información necesario para hallar el numerador, en otros caso como es hallar el denominador era un proceso menos complejo desoló se realizaba tablas dinámicas, toda esta información se vaciaba en los cuadros de Excel, pero hacer el proceso de monitoreo manual hacía que haya errores en el cálculo, los resultados que se obtenían no eran muy confiables incluso era incompleta, el tiempo empleado era mucho más que lo esperado. Pero con la implementación de un sistema web permitirá que los resultados de los cálculos sean confiables, no habrá errores en los resultados porque se estarán haciendo constantes pruebas antes de ponerlo en ejecución, automatizando el proceso para realizar el monitoreo de los indicadores.



**Figura N°4:** Entrevista semiestructurada

La triangulación de la Figura N°4 basada en la entrevista semiestructurada (ver anexo 5) en el tema de estudio se concluye que no se está realizando el monitoreo ni tampoco se lleva un adecuado control, debido a la compleja información que se maneja resulta complicado realizar un cálculo manual incluso podría ocasionar que haya errores. Con un sistema de monitoreo ayudará a alcanzar los objetivos y resultados esperados, permitirá rendir cuentas a gerencia sobre cómo van los centros asistenciales cumpliendo con los indicadores, permitirá fortalecer la labor del personal para cumplir con los objetivos. El sistema web debe ser fácil de usar, la accesibilidad a esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan.

Resulta importante realizar el control y seguimiento de los indicadores porque permitirá saber en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas; esto ayudara a saber en qué momento se cumplió con el objetivo. Para el entrevistado E1: Jefe Equipo Técnico Centro de Monitoreo de Atención Primaria quien labora en la empresa concluye no se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, cuando se solicita información del estado de un indicador se hace al personal de informática, el tiempo que demoran en darnos la información es de 15 días, por lo tanto, esto genera retraso en el cumplimiento de los objetivos y que no sepamos el avance que han tenido, para gerencia es importante saber en qué estado se encuentra cada indicador porque debe informar cómo se encuentra el sistema de salud. Debido a la necesidad de realizar el monitoreo se debe diseñar un sistema web que permita ver los avances de los indicadores, asegurándonos que vaya por buen camino alcanzando los resultados esperados.

E2: Especialista del Centro de Monitoreo de Anemia, indica que para diseñar un sistema web debe tener las siguientes características: el sistema debe mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad respectiva. Cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa maneja poder cumplir los objetivos. La accesibilidad a esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan, a la vez indica que se quitara los permisos a las personas que ya no estén trabajando y hayan tenido acceso al sistema para que no haya problemas o mal uso de la información, a la vez, este sistema debe poder visualizarse en el celular para poder así acceder desde donde nos encontremos.

E3: Equipo Técnico de Centro de Monitoreo de Atención Primaria indica que es importante llevar un control y seguimiento de los indicadores, porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, también permitirá tener un control de estos indicadores, podremos obtener informes que nos indiquen si cumplen con las metas que se encuentran establecidas en el contrato, de lo contrario se deberá tomar decisiones que ayuden a resolver el problema, buscando la causa que genera que no se cumplan las metas. Si se encuentran definidos los indicadores a monitorear, para esto se estableció las condiciones que tiene cada indicador, se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Esto ayudara a conocer la situación actual de los indicadores, sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas, buscando así dar solución a este problema para que en un futuro no se repita.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo una comparación de cada uno de los resultados obtenidos, los mismos que han sido contrastados con la documentación consultada como tesis, trabajos previos, estos a su vez se relacionó con cada uno de los objetivos planteados. En este sentido el objetivo principal de esta investigación fue diseñar un sistema web para el monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María, se realizó un plan para diseñar el monitoreo de los indicadores de salud (Ver Anexo 9), para esto lo primero que se realizó es el levantamiento de la información, en este punto se obtuvo información detallada de la situación actual que se encuentra el monitoreo el cual se obtuvo mediante reuniones con los encargado y especialista de los centros asistenciales.

Ellos demostraron al detalle cómo se encuentra la empresa con respecto a la problemática del monitoreo de los indicadores, cómo hacen para hallarlos y si se están entregando informes de ellos, así también, ellos indican que no se está realizando este monitoreo ni tampoco se lleva un adecuado control, debido a la compleja información que se maneja resulta complicado realizar un cálculo manual incluso podría ocasionar que haya errores. Surge la necesidad de realizar el monitoreo ya que en la actualidad no se sabe cómo se encuentra cada indicador y menos si están cumpliendo con las metas. Valles (2019) en su tesis realizada sobre el desarrollo de un tablero de control para el monitoreo de indicadores y metas de los proyectos para la consultora san martín, indica que esto permitió saber la situación actual y la que se encontraban, también permitió gestionar de una forma más ordenada las actividades, a la vez, permitió el cumplimiento de las metas y ayudo a la toma de mejores decisiones gerenciales.

Con la problemática identificada se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con una herramienta que permita llevar un adecuado monitoreo en cumplimiento con los indicadores de salud, para el diseño de un sistema web se debe tener en cuenta las siguientes características, debe ser fácil de usar, la información que se muestre debe cargar rápido sin demora. También debe ser flexible para adaptarse en cualquier navegador, que se pueda visualizar en los celulares. El sistema web debe mostrarse de acuerdo con los accesos que tendrán las personas y la información debe ser confiable, solo las personas que sean designadas por gerencia tendrán acceso. De acuerdo con Terán (2015) expone en su investigación la aplicación del sistema de monitoreo, permitió independizar las áreas de la empresa del departamento de sistemas, se utilizó un interfaz

fácil de usar para las distintas áreas y lugares del trabajo, los servicios que uso el usuario permitieron generar reportes.

Es muy importante cumplir con los objetivos institucionales porque permitirá saber si se están cumpliendo con las metas establecidas, esto ayudara a mejorar el servicio que le brindamos a los pacientes. En este punto también se llegó a identificar los indicadores, cuya identificación en la ejecución permitió lograr los objetivos en la etapa niño, adulto y programación de citas. Mejía (2012) en su tesis realizada concluye que los indicadores de salud permiten mejorar la gestión empresarial mediante el diseño, análisis e interpretación de sus indicadores, permitiendo suministrar información importante para los procesos que permitan la evolución del hospital.

Finalmente se concluyó que con la implementación de un sistema web ayudara a llevar un control y seguimiento de los indicadores para que nos pueda dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, permitiendo tener un control de estos indicadores, resulta importante saber cuáles son los indicadores que se tienen para poder analizar y poder cumplir con los objetivos. Se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Sea el caso que no se cumplan los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas. Para Navarrete (2017) en su trabajo concluyó que con las mejoras del monitoreo de indicadores y metas de los proyectos son palpables, porque los proyectos son entregados a tiempo, los trabajadores realizan las actividades de acuerdo con el cronograma, así como también los pagos y los gastos son monitoreados de igual manera a los cronogramas y a las alertas diarias

En cuanto a la situación actual que se encuentra el monitoreo de los indicadores los entrevistados indican que no se sabe en qué estado se encuentra el monitoreo porque no se está realizando, es importante realizar el monitoreo ya que permitirá predecir la situación que se encuentra, verificar si se están cumpliendo las metas y objetivos fijados por la empresa, debido a que resulta necesario llevar el control de cómo se maneja este monitoreo en cada centro asistencial, surge la necesidad de diseñar un sistema de monitoreo que permita realizar el monitoreo, también se debe tener en cuenta que no todo el personal se encuentra capacitado para utilizar este sistema de monitoreo, para esto se hará un manual para el usuario que va a utilizar el sistema y también se realizará una

pequeña capacitación para que no tengan en un futuro inconvenientes con el uso. Para Bermedo (2016) en su trabajo demostró que los indicadores de monitoreo pudieron identificar la situación que se encontraba y la situación que actualmente se encuentran, gracias a ello se pudo cumplir con las metas establecidas.

En relación con el sistema web para el monitoreo de indicadores los entrevistados concluyen que el sistema debe optimizar el proceso de monitoreo, se debe tener siempre a disposición del usuario la información a través de una interfaz amigable y fácil de usar para los usuarios, con menú de las opciones de los indicadores a consultar, que sea accesible para personas con poca experiencia o dificultades de uso, que sea compatible con los navegadores más usados en nuestro país, a la vez, que sea adaptable a los diferentes resoluciones de monitor y dispositivos móviles. Según Laudon (2013), el sistema web permite recolectar, procesar, almacenar y distribuye información; son sistemas indispensables que permiten a los gerentes mantener ordenada la compañía, permite la creación de nuevos productos que colocan en un buen lugar a la organización. Para Martínez y Canela (2015) después de haber realizado el estudio concluyó que para que una institución de salud pueda integrar los sistemas de información se tiene que disponer información y saber si las personas, instituciones y entidades se encuentran capacitados para el uso de los sistemas de información y que permita tomar de decisiones.

En cuanto a la seguridad en el sistema web es necesario ya que actualmente existen diferentes modalidades o formas de realizar ataques a estos sitios web con el fin de robar información, se debe tener en cuenta la momento de la creación de un sistema web las medidas necesarias para tener resguardado nuestra información, para esto se le informa al usuario sobre los certificado del sitio, se le informa sobre los protocolos de criptografía avanzada que se emplean, otras políticas de seguridad que tiene para que el usuario se sienta confiable en brindarnos su información, según Vega y Salazar (2014), permite proporcionar seguridad en la información personal y de la institución que es puesta en internet, cada día se va incrementando diferentes tipos de seguridad debido a la alta posibilidad de ataques informáticos, las soluciones como los Captcha logran resultados en relación con esto, aunque, de manera paralela y quizás insospechada, los Captcha dificultan la accesibilidad de los usuarios a diversos servicios en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento, situación que agrava la brecha digital existente.



Es muy importante que el sistema web sea accesible porque dará las oportunidades de uso sólo a las personas que la requieran. A la vez, la accesibilidad de la página deberá ser limitada, es decir a personal que requiera tener acceso a la información, cada cierto tiempo se tendrá que realizar actualizaciones de credenciales y contraseñas para saber que personal dejo de laborar y quitarlo del sistema para que no tenga acceso, las personas que usaran el sistema deberán ser aprobadas por gerencia, para Montero y Fernández (2004), se define como un diseño de productos y entornos con el fin de que sean usables por el máximo número de personas posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. La accesibilidad web tiene como objetivo lograr que las páginas sean utilizables por una gran cantidad de números de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales e independientemente de las características técnicas del equipo utilizado para acceder a la Web.

De acuerdo a la entrevista realizada a la unidad de estudio indica que cumplir con los objetivos institucionales es importante, hoy en día no se sabe cuántos objetivos no se han cumplido para esto los jefes, gerentes y otros funcionarios podrán tomar acciones correctivas buscando dar solución al problema, a la vez, puedan asegurarse que las metas se cumplieron haciendo que la empresa mejore sus procesos, los objetivos en la etapa niño es importante porque se necesita saber en qué condiciones están, si han realizado a la edad que tienen los exámenes y puesto las vacunas correspondientes de acuerdo a su edad, saber si tienen anemia una situación que día a día se trata de mejorar, los objetivos que tenemos en esta etapa son: Cobertura de asegurados menores de 1 año con tercera dosis de vacuna pentavalente, - Cobertura de niños de 04 a 35 meses tamizados (Hemoglobina) con diagnóstico, - Porcentaje de asegurados menores de 3 años protegidos con flúor. Es importante que se cumplan los objetivos en la etapa de adultos para que nos permita visualizar cual es el porcentaje de población que se diagnostica con enfermedades cómo es mamografía, papanicolau, insuficiencia renal, dentro de esta etapa se encuentra los siguientes indicadores a cumplir: - Cobertura de detección de síndrome metabólico, - Detección precoz de daño renal, - Cobertura de asegurados con resultado de frotis PAP de cérvix uterino, - Cobertura de asegurados con resultado de examen de mamografía, - Cobertura de gestantes con atención prenatal.

Es importante cumplir con los objetivos de los indicadores de programación de citas, porque, podremos saber qué cantidad de citas se están realizando al día, también permitirá saber qué porcentaje de reclamos han sido atendidos, entre los indicadores que

se encuentran dentro de esta etapa son: - Programación de consulta externa abierta y a 04 meses, - Diferimiento especialidades básicas = menos de 05 días, otras especialidades =07 días, procedimientos = 05 días, - Porcentaje de reclamos atendidos dentro de los 30 días hábiles, - Porcentaje de referencias no pertinente. - Porcentaje de referencias en consulta externa.

Respecto a las estrategias organizacionales que tomaremos permitirán asegurar el logro de nuestros objetivos, eligiendo las opciones que nos permitan brindar un mejor servicio a nuestros pacientes, si bien es cierto las estrategias nos van a permitir saber dónde estamos, que queremos lograr y las decisiones que debemos de tomar para el logro de estos objetivos. Las estrategias políticas nos ayudaran a superar las debilidades que encontremos en la empresa, satisfaciendo las expectativas que tienen los ciudadanos, las estrategias operativas nos permitirán realizar planes de acción con el uso de recursos que la empresa tiene para lograr alcanzar los objetivos y metas de tiene la empresa. La estrategia de emergencia permitirá utilizar los medios necesarios para dar respuesta inmediata ante situaciones que se requiera dar una inmediata solución.

Basado a las encuestas realizadas a los expertos se concluye que es necesario un sistema web que permita llevar un control y seguimiento de los indicadores porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, a la vez permitirá saber en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas; esto ayudara a saber en qué momento se cumplió con el objetivo. Se debe tener en cuenta cuales son los indicadores que se debe hacer este monitoreo, se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas, según Esan (2016) el seguimiento para los indicadores sugiere establecer una metodología de seguimiento y reporte, que van a involucrar la toma de decisiones con respecto a las acciones correctivas si se concluye, esto forma parte del control, las acciones que se tomaran no van a conducir a la meta trazada.

Basado en las tres técnicas usadas en esta investigación: con la entrevista semiestructurada y la observación, se pudo realizar un análisis completo de la unidad de estudio con la finalidad de poder dar sus aportes sobre la situación que se encuentra el monitoreo de indicadores y si existe alguna forma de cómo se lleva a cabo este monitoreo.

A través de las entrevistas realizadas a los tres expertos que laboran en la empresa y quienes cuentan con una mayor experiencia sobre el monitoreo de los indicadores se pudo obtener más información de la situación actual del monitoreo y como se puede mejorar este proceso con la ayuda de la tecnología que nos permitirá mejorar y optimizar los procesos de la empresa, a la vez esto a sido contrastado con las búsqueda de bibliografías consultadas, el cual mostro como el sistema web puede optimizar el proceso de monitoreo.

## V. CONCLUSIONES

1. Los centros asistenciales no se está realizando el monitoreo de los indicadores, la información que se tiene es muy compleja, por tal motivo la propuesta de diseño de un sistema web de monitoreo para los indicadores de salud de la Red de Rebagliati, ayudará a mejorar el proceso de monitoreo, permitirá saber en qué situación nos entramos, podremos saber si se están cumpliendo con los objetivos, ayudando a tomar decisiones gerenciales frente a cualquier incumplimiento por parte de los centros asistenciales.

2. Actualmente no se sabe cuál es la situación del monitoreo de los indicadores, esto no permite saber en dónde estamos y si estamos cumpliendo con los objetivos propuestos, surge la necesidad de diseñar un sistema que permita saber en qué estado están los indicadores, a la vez, permita llevar un adecuado control del monitoreo en referencia al cumplimiento de los plazos que se establecen para el logro de los objetivos.

3. Para el desarrollo de este sistema web para el monitoreo de indicadores se debe tener en cuenta lo siguiente: el sistema debe mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad respectiva, cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa manera poder cumplir los objetivos.

4. Con el sistema de monitoreo ayudará a lograr el cumplimiento de los objetivos, hoy en día no se sabe el número de objetivos que no se han cumplido para esto los jefes y gerentes deberán tener en cuenta tomar acciones correctivas para que no vuelva a suceder, se deben de cumplir los objetivos en la etapa niño, adultos y programación de citas.

5. El tipo de estrategias que empleamos para lograr los objetivos que nos trazamos nos van a ayudar a superar, afrontar y dar soluciones antes las situaciones que se nos presente, permitiendo asegurar el logro de los objetivos, las estrategias nos van a permitir saber dónde estamos, que queremos lograr y las decisiones que debemos de tomar para el logro de estos objetivos.

6. Es necesario un sistema web que permita llevar un control y seguimiento de los indicadores, esto permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, a la vez permitirá saber en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas; ayudando a saber en qué momento se cumplió con el objetivo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1.- Se recomienda al Gerente de la Red de Rebagliati, implementar el sistema web de monitoreo, para optimizar el proceso de monitoreo de los indicadores, esto ayudará a mejorar los niveles de cumplimiento de los indicadores de salud, la misma que contribuye a conocer sobre el estado de salud del ciudadano.

2.- Se recomienda al gerente y los jefes de los centros asistenciales el uso del sistema web de monitoreo porque permitirá conocer el estado que se encuentra los indicadores y la evolución de los mismo, para esto se necesita mantener actualizado diariamente el sistema, para que no se pierda el constante monitoreo de los indicadores y metas establecidas.

3.- Se recomienda al gerente, jefes de áreas y jefes de los centros asistenciales realicen capacitaciones sobre el uso del sistema web de monitoreo, con la finalidad que los trabajadores se encuentren informado del uso y obtengan mayor conocimiento sobre la herramienta tecnológica que van a usar.

4.- Para prevenir el no cumplimiento de cada uno de los objetivos se recomienda reuniones periódicas con cada uno de los jefes de los centros asistenciales y gerente, para así realizar propuestas de mejoras y tener control de cada uno de los indicadores.

5.- Al gerente y jefe de los centros se recomienda implementar estrategias de seguimiento a sus centros asistenciales para desarrollar actividades enmarcadas con el cumplimiento de los indicadores de salud.

6.- Finalmente se recomienda al gerente, jefes de áreas, jefes de los centros asistenciales, auditores y todo el personal involucrado realizar el seguimiento, para ver el correcto funcionamiento del sistema web de monitoreo, garantizando el buen funcionamiento de este por parte del monitoreo de los indicadores de cada uno de los centros asistenciales.

## VII. REFERENCIAS

- Anela, M. (2018). *Transcripción de entrevistas cualitativas*. Posted. Recuperado de <https://bit.ly/37rCmFb>
- Andri Sunardi, S. (2019). MVC Architecture: A Comparative Study Between Laravel Framework and Slim Framework in Freelancer Project Monitoring System Web Based. *El Sevier*. 157. 138-139. doi: 10.1016/j.procs.2019.08.150.
- Baptista, P., Hernández, R. y Fernández. C. (2014). *Metodología de la Investigación (4 ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill interamericana de México. Recuperado de: <https://bit.ly/30Fids1>
- Barrio, Inés y Lorda, P. (2006) Problemas éticos de la investigación cualitativa. *El Sevier*. 126. 419. doi: 10.1157/13086126
- Bazán, K.S. (2018). *Gestión sanitaria y su relación con los indicadores sanitarios en la red de salud Moyobamba (Tesis de postgrado)*. Recuperado de: <https://bit.ly/3g71C7d>
- Bellido, B. (2014). *El Sistema Sanitario Público: ¿Una Gestión Imposible?* (Tesis de pregrado). Universidad de Coruña, España. Recuperado de: <https://bit.ly/2XfF4ZB>
- Bermedo, B. (2016). *Indicadores de monitoreo prestacionales Seguro Integral de Salud – Cápita en micro redes de la Red de Salud Periférica Arequipa Caylloma 2014*. (tesis de Postgrado). Universidad Católica de Santa María, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Zl35kG>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Editorial Pearson Educación.
- Blade, M. (2019). *Toma de Decisiones Gerenciales en Estados Unidos*. Recuperado de: <https://bit.ly/3bNJBaX>
- Casique, G. (2018). *Gestión sanitaria y su relación con los Indicadores sanitarios en la red de salud Moyobamba, 2018 (Tesis de postgrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3dVs8i6>

- Casilla (2015). Technological information. *Technological Information Magazine*. 5(5). 52-53
- Colima, M. (2015). *Porta de Tesis: Investigación-acción*. México. Obtenido de: <https://bit.ly/3d5eNng>
- Confederación Iberoamericana de Medicina Familiar, la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria y la OPS. (2002). *Documentos Técnicos, I Cumbre Iberoamericana de Medicina Familiar España*.
- Conrado, A. (2017). Capacities and challenges of monitoring the availability and access to health services in Argentina. *Health Colect*, 13(1), 74-75
- Collins, F., Orpen, D. y Fay, C. (2011). *Web-based Monitoring of Year-Length Deployments of Autonomous Gas Sensing Platforms on Landfill Sites*. Limerick, Ireland: Sensors
- Coomes y Liew (2015). Modelling Impacts of Maintenance, Staff Management and Collaboration on E-government Website Availability: A Qualitative System Dynamics Approach. *El Sevier*. (72). 148. doi: 10.1016/j.procs.2015.12.115
- Dolante, F. (2014). *Estrategias, políticas y premisas de planeación*. Chicago. Recuperado de: <https://bit.ly/2B67cJ>
- Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – Endes (2015). *PERÚ: Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, Primer Semestre*. Perú.
- Escuela Superior de Administración y Negocios – ESAN. (2016). *El control y seguimiento de los indicadores en la gestión del potencial humano*. Escuela Superior de Administración Y negocios. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/37a1sb6>
- Florián, E.H. (2015). *Relación entre el gasto de salud materno neonatal y la cobertura de los indicadores sanitarios en el distrito de Trujillo 2008 – 2012 (Tesis postgrado)*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

- Huberman, M. y Miles, M. (1994). *Manejo de datos y métodos de análisis*. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, Londres.
- Instituto Nacional de Salud, (2019). *Vigilancia Del Sistema De Información Del Estado Nutricional en EESS*. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2LXw1ag>
- Instituto Universitario Esumer. (2012). *Sistema de Seguimiento, control, mejora y evaluación*. Medellín. Recuperado de: <https://bit.ly/2yzaTnM>
- Lauriac, N. (2016). *Diseño e implementación de un Sistema de Monitoreo*. Lausanne. Recuperado de: <https://bit.ly/3eSbzEj>
- Landeau, R. (2016). *Elaboración de trabajos de investigación*. En R. Landeau (ed.), *Trabajos de Investigación* (pp. 53-56). Venezuela: Arte.
- López, G. (2015). *Análisis de la Situación Actual (Tesis pregrado)*. Universidad para la Cooperación Internacional. Costa Rica. Recuperado de: <https://bit.ly/3dUoGf>
- López, R. y Vidal, B. (2016). *Objetivos Institucionales*. México. Recuperado de: <https://bit.ly/36eywyf>
- López Ríos, M. (15, de setiembre de 2015). Sistema de Información para la calidad en salud: una realidad por explorar, para conocer y decidir responsablemente. *Revista CES Salud Pública*. (6), p. 13.
- Luna, J.I. (2017). *Relación entre la Dirección Gestión y percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017 (Tesis postgrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Piscota, San Martin, Perú.
- Martínez, D. y Canela, J. (2015). *Sistemas de Información en Salud e indicadores de salud: una perspectiva integradora*. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZENRap>
- Mejía, M.F. (2012). *Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de atención al cliente del Hospital Santa Inés (Tesis postgrado)*. Universidad Politécnica Salesiana. Santa Inés, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/36bQEJi>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.



- Mercier, S. and Pham, Hai ha (2012). A preventive maintenance policy for a continuously monitored system with correlated wear indicators. *El Silver*. 222. 265-266. doi: 10.1016/j.ejor.2012.05.011. Recuperado de: <https://bit.ly/3haUXd>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2006). *Monitoreo Nacional de Indicadores Nutricionales: Perú 1997-2001*. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3eLLqH8>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2011). *Mortalidad General en el Perú*. Perú
- Ministerio de Salud - MINSA. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación hospitalaria, para Hospitales, Institutos y Diresa*. Perú. Obtenido de: <https://bit.ly/2WLU429>
- Ministerio de Salud. (2015). *Resolución Ministerial No 780-2015/MINSA: Aprueban documento Técnico denominado “Plan de Implementación del Sistema Informático HIS MINSA para el registro de atenciones en la red de establecimientos de salud a nivel nacional”*. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/36tVKAL>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2018). *Programación Multianual 2018 - 2010. Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Oficina de Planeamiento y Estudios Económicos*.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, (2017). *Indicadores de salud 2017*. España. Recuperado de: <https://bit.ly/3g6Yrwj>
- Mondragon, A. (2002). Qué son los indicadores. *Revista de información y análisis*, 19, 52-58. Recuperado de: <https://bit.ly/2B4yPAE>
- Montero, H. y Fernández, M. (2004). Propuesta de adaptación de la metodología de diseño centrado en el usuario para el desarrollo de sitios web accesibles. *Revista científica*, 3, p. 330-344.
- Navarrete, P.J. (2017). *Gestión Sanitaria en el Marco del Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud*. Recuperado de: <https://bit.ly/3bH43tP>
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. Recuperado de: <https://bit.ly/3SPwV>

- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2018). *Indicadores de salud: Aspectos conceptuales y operativos*. Washington, DC. Recuperado de: <https://bit.ly/3g4jQGt>
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2017). *Monitoreo, Evaluación y Análisis de las estrategias Nacionales de la Salud. Una plataforma dirigida por los países para la información y la rendición de cuentas*. Washington, DC. Recuperado de: <https://bit.ly/2WJpM07>
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2017). *Indicadores de Salud: Aspectos conceptuales y operativos*. DC. Recuperado de: <https://bit.ly/3e9QrZM>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud – OMS. (2001). *Boletín Epidemiológico*, 4, 24.
- Organización Panamericana de la Salud. OPS. (2007). *Salud en las Américas 2007. Revista Científica*, (1), p. 23-24
- Organización Panamericana de la Salud. OPS. (2015). *Indicadores de Salud*. Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/3bZIVPF>
- Organización Panamericana de la Salud. OPSS. (2017). *Indicadores Básicos: Situación de Salud en las Américas*. Recuperado de: <https://bit.ly/3gOOtAa>
- Pastor, J. y Niculcar, C. (2016). *Evaluación Cualitativa en Sistemas de Información*. Barcelona. doi: 978-9942-24-092-7.
- Pérez, J y Merino, M. (2012). *Definición de informe*. Chile. Recuperado de: <https://bit.ly/2XALI7>
- Reyes, A., Loaiza, W. y Carvajal, Y. (2011). Modelo para el monitoreo y seguimiento de indicadores de sostenibilidad de recurso hídrico en el sector agrícola. *Revista Colombiana de Geografía*, 2(20), 77-89.
- Riquelme, M. (2018). *Estrategia Organizacional: Definición y Etapas*. Recuperado de: <https://bit.ly/3c7TbW6>
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid, España.

- Rodríguez, M. (2018). Diseño de Investigación de Corte Transversal. *Revista Médica*. 21, 36-38. Recuperado de: <https://bit.ly/2s7Zdq>
- Safer, N. and Fleischman, S. (2015). How Student Progress Monitoring Improves Instruction, *Journal of Information Technology Education*, 81-83.
- Saldarriaga, Juan (2008). Human Management: Tendencias and perspectives. *El Sevier*. (24). P. 48. doi: 10.1016/S0123-5923(08)70040-8
- Sánchez. (2016). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Guía Básica*. Barcelona. Recuperado de: <https://bit.ly/2AV6iS>
- Sánchez, W. (2011). La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características. *Artículo El Popular*. (1), p. 15.
- Sarmiento, M., Cely, J. y León, C. (2017). An early warning indicator system to monitor the unsecured interbank funds market. *El Sevier*. 40, p. 116-118. doi: 10.1016/j.ribaf.2016.12.007
- Sergi Jiménez, Martín. (2014). *El sistema de salud en España en perspectiva comparada. Primer informe observatorio de sanidad FEDEA*. Universidad Pompeu Fabra y Fedea. Fedea.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación Cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar teoría fundamentada*. Colombia. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tamayo, N. (2016). *Avances y Perspectivas en la Monitorización de la Salud de la Población: Indicadores Básicos y Predicción del Estado de Salud y de las Necesidades Asistenciales*. Universidad de Alicante. España. Recuperado de: <https://bit.ly/2WLUeGN>
- Temara, O. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado de: <https://bit.ly/3elhFgd>
- Terán Tabango, M. V. (2015). *Dashboard de Ventas y Módulo de Reporteo Web para la empresa Pinto S.A ubicada en la ciudad de Quito* (Tesis postgrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes.

- Tongtong, Yin, y Zheyang, Li. (2011). *Temperature and Humidity Wireless Sensing and Monitoring Systems Applied in Greenhouse, International Conference on Computer Science and Network Technology*. China, Editorial: Harbin.
- Valles, M. (2019). *Dashboard Digital para el monitoreo de indicadores y metas de los proyectos de Consultores San Martín E.I.R.L.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Vega, A. y Salazar, R. E. (2014). *Captcha: Solución para la seguridad informática o problema para la accesibilidad/usabilidad web. Ciencia de la información*.
- Zapata, Carlos (2017). Monitoring of national surgical care indicators in the Peruvian health system. *El Sevier*. 45, 210-215. doi: 10.1016/j.rcae.2017.04.002
- Zimu, Li, Fenghe, Liu and Kamoua, R. (2010). Wireless health monitoring system. *Innovations in Green Energy and Healthcare Technologies*. 1-5. Doi: 10.1109/LISAT.2010.5478274

## **ANEXOS**

## Anexo 1:

### Matriz de Categorización

**Título:** Monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.

**Autor:** Rosangela Abregú Marcos

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo monitorear los indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Diseñar un sistema web para el monitoreo de los Indicadores de Salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.	- Situación Actual	- Necesidad de Monitoreo	Entrevista semiestructurada	Guía de Entrevista
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		- Identificación de procesos		
¿Cuál es la situación actual de monitorear los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Determinar el diagnóstico de la situación actual de monitorear los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María	- Gestión Humana	- Usabilidad		
¿Cómo se usa el Sistema Web para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Describir el uso del Sistema Web para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.	- Sistema Web	- Seguridad		
¿Se monitorea los indicadores de salud para que se cumpla con los objetivos institucionales para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Describir el monitoreo de los indicadores para que se cumpla con los objetivos institucionales para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.	- Objetivos institucionales	- Accesibilidad		
¿Qué estrategias organizacionales se usan para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Describir las estrategias organizacionales para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.	- Estrategias organizacionales	- Etapa Niño		
¿Cuál es el seguimiento y control de indicadores para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	Determinar el seguimiento y control de indicadores para el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María.	- Seguimiento y control de indicadores	- Etapa Adulto		
			- Programación de Citas		
			- Estrategias Políticas		
			- Estrategias Operativas		
			- Estrategias de Emergencia		
			- Definir indicadores		
			- Responsabilidad funcional		
			- Acciones Correctivas		

Fuente: López. (2016)

## Anexo 2: Guía de Entrevista

<b>Guía de entrevista semiestructurada</b>
<b>1. ¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?</b>
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>
<b>2. ¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?</b>
a. ¿Se requiere realizar el monitoreo los indicadores de salud?
b. ¿Los procesos están identificados para monitorear los indicadores de salud?
c. ¿Las personas están capacitadas para realizar el monitoreo de los indicadores de salud?
<b>SISTEMA WEB</b>
<b>3. ¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?</b>
a. ¿Considera que el Sistema Web debe ser flexible y eficiente? ¿Por qué?
b. ¿Considera que es importante la seguridad en el sistema web? ¿Por qué?
c. ¿Quiénes tendrán acceso al Sistema Web?
<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>
<b>4. ¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?</b>
a. ¿Considera importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa niño?
b. ¿Considera importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa adulto?
c. ¿Considera importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la programación de citas?
<b>ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES</b>
<b>5. ¿Cuáles son las estrategias organizacionales se deben emplear para el monitoreo de indicadores?</b>
a. ¿Cómo las estrategias políticas ayudan en la toma de decisiones para el monitoreo de los indicadores de salud?
b. ¿Cómo las estrategias operativas ayudan en la toma de decisiones para el monitoreo de los indicadores de salud?
d. ¿Cómo las estrategias de emergencia ayudan en la toma de decisiones para el monitoreo de los indicadores de salud?
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES</b>
<b>6. ¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?</b>
a. ¿Se tiene definido cuáles son los indicadores que se van a monitorear?
b. ¿Cada qué periodo se les informa a los responsables funcionales sobre la situación de los indicadores?
c. ¿Qué acciones correctivas se deben tomar en el seguimiento y control de los indicadores?

**Anexo 3:**

**Matriz de Desgravación de las Entrevistas**

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Jefe Equipo Técnico Centro de Monitoreo de Atención Primaria
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	En la actualidad no se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, si deseo solicitar información para ver el estado de un indicador se hace al personal del área de informática pero debido a las tareas que tienen se encuentran frecuentemente ocupados, cuando se solicita saber de la situación de un indicador esto genera demora en la obtención de la información causando demora para hallar los otros indicadores, el tiempo estimado que entregan la información de un solo indicador es de aproximadamente quince días, esta demora hace que haya un retraso y desfase en los resultados obtenidos. Ocasionando que no se puede saber con exactitud el estado de los doce indicadores y menos saber si los centros asistenciales que pertenecen a la Red de Rebagliati están cumpliendo con los objetivos establecidos en los contratos que se establece para los servicios de primer nivel atención. Saber la situación de los indicadores de salud y resulta importante para gerencia saber en qué estado se encuentra cada indicador, porque es el gerente quien llaman a reunión las altas autoridades para solicitar información del estado que se encuentra y como va avanzando el sistema de salud en la Red de Rebagliati, solo se le puede brindar la información dada por el área de informática de alguno de sus indicadores que solicitan con urgencia mas no se puede visualizar en tiempo real la comparación de todos los indicadores y los avances que tiene cada centro asistencial. Debido a la necesidad de realizar este monitoreo se debe de diseñar un sistema web que permita optimizar el proceso de monitoreo y agilice el tiempo de respuesta.
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	El estado que se encuentra es que no se realiza el monitoreo de indicadores, esto genera que no se lleve un control ni tampoco permite saber si cumplen o no con los objetivos establecidos si están cumpliendo o no con ellos. Debido a esto se requiere un sistema de monitoreo, que permita realizar un control y seguimientos de ellos, permitiendo así poder realizar informes que permitan ver en qué estado se encuentran si están avanzando o no, si cumplen con las metas, también si se está brindando la mejor atención para los pacientes. Los procesos que se tiene para realizar el monitoreo se encuentran establecido y es el siguiente: en primer lugar, esta extracción de la información, procesar la información, realizar la comparación de los datos contra el nivel esperado para el cumplimiento de los objetivos, se tomara las decisiones respecto a la información obtenida. Finalmente se pondrá en práctica las acciones tomadas. Las personas que van a estar a cargo de este sistema de monitoreo si se encuentran capacitadas ya que ellos solo van a realizar las consultas, sacar los reportes para saber en qué estado se encuentra los indicadores de los centros asistenciales, otra persona es la que estaría a cargo de la subida de la información que también se encuentra capacitado.
3	¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?	El sistema web debería tener un contenido útil y fácil de usar para las personas que lo van a utilizar, considerando que el tiempo es muy importante para nosotros la información que se muestre debe cargar rápido sin demora para que no genere molestias, deberá tener un diseño atractivo, que también se pueda ver en los celulares ya que muchas veces nos encontramos en reuniones y resulta más accesible sacar la información en el celular, los gráficos que se van a mostrar sean de buena calidad y en el formato adecuado que pueda visualizarse en cualquier navegador. El sistema web debe ser interactivo, fácil de manejar para los usuarios. El sistema web debe mostrarse de acuerdo



		con los accesos que tendrán las personas y la información debe ser confiable. Las personas que tendrían acceso al sistema web serían el gerente, los jefes de cada centro asistencial y los auditores quienes son los interesados en saber la situación de los indicadores de salud.
4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?	Es importante cumplir con los objetivos porque estamos comprometidos con la salud poblacional, en brindarle la mejor atención que sea oportuno y eficiente. Si es importante cumplir con los objetivos en etapa niño, porque permitirá evaluar a los niños menores de 1 año con vacuna pentavalente, saber el porcentaje de niños que tienen anemia y que puedan seguir un tratamiento. Si es importante cumplir con los objetivos en la etapa adulto, porque permitirá evaluar y llevar un control de la cantidad de pacientes que se han realizado exámenes de mamografía, papanicolau y examen de insuficiencia renal, entre otros. Si es importante cumplir con los objetivos en la programación de citas, porque permitirá evaluar cuantos pacientes han sido atendidos, que paciente no han sido atendidos, ver el diferimiento que existe entre la fecha que solicitan la atención y la fecha que el centro le da para que sean atendidos. Permite saber si los reclamos realizados son atendidos en el plazo de los 30 días o saber si pasando este tiempo aun el reclamo no ha sido atendido.
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	Los tipos de estrategia organizacionales que se deberían emplear deben ser: estrategias corporativas porque van a marcar la dirección del negocio y define parámetros fundamentales como a visión, cultura y valores. También se tomaría en cuenta la estrategia funcional, permite saber cómo aplicamos y utilizamos los recursos que nos asigna el estado para lograr los objetivos. Las estrategias políticas nos ayudan porque son fuerzas impulsoras que nos permiten superar las debilidades y satisfacen las expectativas de los ciudadanos. Las estrategias operativas nos ayudarán a realizar un análisis del entorno y mejorar la competitividad de la empresa. Las estrategias de emergencia son importantes porque mejoran la capacidad de respuesta y reacción del personal ante cualquier problema que se presente y requiere una inmediata solución.
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	Si es importante porque permite obtener la información de forma ordenada y precisa, también permite llevar el control de las atenciones y de citas, saber en qué situación se encuentran los niños menores de 3 años quienes son una población importante en la salud, no dejando de lado saber la situación de los adultos y adultos mayores quienes son una población vulnerable. Los indicadores de salud si están definidos y están clasificados en tres: Etapa niño, etapa adulta, programación de citas, de ellos se necesita llevar un control y seguimientos de cada indicador que se encuentra dentro de estas tres clasificaciones. Se debería hacer un reporte mínimo una vez por semana, para tener conocimiento de la situación actual de los indicadores; a la vez si gerencia lo solicita este control sería en cualquier momento del día a día ya que en reuniones que hay siempre solicitan el estado actual de los mismos. Esta información debería estar a disposición de gerencia en cualquier momento que lo soliciten. El tiempo que se deberían realizar este monitoreo debería ser una vez por semana para tener conocimiento de la situación actual, igual la información de cada indicador debería estar disponible en cualquier momento cuando sea solicitado. Las acciones correctivas se tomarán para prevenir el incumplimiento de las metas por parte de los centros asistenciales es decir si el centro asistencial no llega a cumplir sus objetivos se deberá de informar a gerencia y ver cuál es la causa del problema y dar las soluciones y ver cuál es el fallo que están teniendo ya se ha de personal, recursos materiales o por falta de interés por partes de los responsables o personal a cargo.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Especialista del Centro de Monitoreo de Anemia
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	No se realiza un monitoreo de indicadores, la información que hay para cada uno de los indicadores es muy compleja, día a día la información va creciendo lo que resulta difícil de realizar un cálculo manual es complicado incluso a veces surgen algunos errores, debido a este problema no se puede saber cuál es la situación actual, no se puede visualizar en reportes como va avanzando, ante la necesidad de saber el estado de uno de los indicadores, se tiene que preguntar a los especialistas o doctores cuales son las condiciones para hallar el numerador y denominador el cual involucra mucha información se habla de millones de registros, pero para obtener esta información se tiene que extraer del sistema Explora y Essi, pero no todas las personas tienen el acceso a ello, solo se da acceso a personal que sepa manejar este sistema en este caso es el jefe que tiene permiso debido a la complejidad que presenta a que es ahí donde se realiza las consultas mediante un código que proporciona el área de informática, pero resulta que no todos sabemos cómo se maneja ese sistema, sino esa información se nos brinda por medio de otro personal haciendo que el tiempo para obtener la información sea más largo; debido a esto es necesario que se diseñe un sistema web que permita optimizar el tiempo en dar respuesta a la situación de los indicadores, esta herramienta permita manejar y hacer el cálculo de millones de registros, un sistema que nos facilite la obtención de todos los reportes que se generan en cada centro asistencial, también saber el estado que se encuentran el cual resulta importante saber al igual que para gerencia ya que esto permitirá que podamos decidir y tomar acciones en caso no se esté cumpliendo con los objetivos.
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	Como mencione no se está realizando el monitoreo de los indicadores, no se sabe el estado de los indicadores, se requiere llevar un control y verificar si están cumpliendo con los objetivos establecidos. Identificado los problemas se concluye que la empresa requiere de la diseñar un sistema que permita llevar a cabo un adecuado monitoreo en referencia al cumplimiento de los plazos que se establecen para el logro de los objetivos, esto permitirá saber si los centros asistenciales están realizando un buen trabajo de equipo y están registrando y atendiendo a la población. El proceso que se necesita para realizar el monitoreo es descargar la data de cada centro asistencial, información de las condiciones que tiene cada indicador para realizar el cálculo de esta, se depura la información y se procesa para posteriormente puedan arrojarlos los resultados de la situación de los indicadores; el informe que se obtenga permitirá tomar decisiones estratégicas que permitan mejorar las condiciones que se encuentra cada indicador. El personal que va a realizar el monitoreo de estos indicadores mediante un sistema se le tendrá que realizar una capacitación rápida que permita ver el uso y funcionamiento, para que posteriormente no tenga inconvenientes, pero va a haber otro personal quien se va a encargar de subir toda la información necesaria de estos indicadores es decir es la persona que va a alimentar al sistema para que los usuarios pueden visualizar los resultados.
3	¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?	Las características que considero deben tener el sistema web deberá mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad, cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa maneja poder cumplir los objetivos, si considero que el sistema web debe ser flexible para que permita realizar cambios en caso sea necesario y debe ser eficiente porque permitirá conseguir los objetivos que buscamos y a la vez permitirá la obtención de los resultados. Si es importante la seguridad en el sistema web porque se va a subir información de pacientes, nombres, dirección del paciente, entre otros, estos datos deben ser protegidos contra personas mal intencionadas que quieran robar información, o que simplemente quieran bajarse el sistema causando malestar en la empresa, también se requiere estar constantemente cambiando las claves de acceso ya que muchas veces cambian al personal y ya este no debería tener acceso a nuestro sistema de monitoreo como manera de prevención. La accesibilidad a

		esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan, deberá ser colgado en la intranet de la empresa, así como se hace con otros sistemas que ya se han elaborado.
4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?	Es importante cumplir con los objetivos, ya que, estos van a permitir que los jefes, gerentes puedan revisar las metas para asegurarse que se cumplieron haciendo que la empresa mejore sus procesos, esto también ayudará evitar al personal que tenga una frustración de no poder cumplir con ciertos objetivos, esto permitirá a la empresa mejorar sus procesos. Resulta muy importante cumplir con los objetivos en la etapa niño ya que es considerada un población vulnerable a la cual se necesita saber en qué condiciones están, si han realizado a la edad que tienen los examen y puesto las vacunas correspondiente de acuerdo a la edad que tienen, saber si tienen anemia una situación que día a día se trata de mejorar, para ello se hacen programas que permitan incentivar a las madres de familia que hagan y le den a sus hijos comida que contenga hierro y evitar que tengan anemia y que suba su hemoglobina, se requiere saber si se cumplió con este objetivo para poder tomar acciones y monitorear a los centros de salud que están incumpliendo con los indicadores y darle una solución. También es importante que se cumplan las metas establecidas en los indicadores para adultos para que nos permita visualizar cual es el porcentaje de población que se diagnostica con enfermedades cómo es mamografía, Papanicolau, insuficiencia renal, que actualmente son las enfermedades más comunes en todo el mundo, nos permitirá tener una visión de cómo se encuentra las situación de los centros asistenciales si están realizando las pruebas necesarias o requieren de recursos para poder mejorar estas pruebas que se hacen a la población. Cumplir con los objetivos en los indicadores de programación de citas es importante porque gracias a ellos podemos saber qué cantidad de citas se están realizando al día, cual es el diferimiento que hay entre la fecha que se solicita la cita y la fecha que le dan la cita, también permitirá saber qué porcentaje de reclamos han sido atendidos durante un periodo de tiempo.
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	Las estrategias organizacionales van a permitir evaluar las decisiones dentro de la empresa esto permitirá alcanzar los objetivos, la estrategia que se podrían emplear es a nivel corporativo es decir permitirá ver si las unidades están cumpliendo con su función, los gerentes tienen que trazar estrategias para abordar las deficiencias que tiene la organización las cuales van a producir que haya reducción en cumplimiento de las metas de los indicadores. Las estrategias políticas nos van a ayudar a superar las debilidades que tenemos y a satisfacer las expectativas de las personas. Las estrategias operativas nos ayudarán a buscar las oportunidades de la empresa buscando generar ventaja competitiva, esto permitirá conseguir un crecimiento óptimo. Las estrategias de emergencia nos ayudaran a tomar decisiones ante una situación que se necesita dar solución de manera inmediata.
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	Es de gran importancia porque nos permitirá saber si se están atendiendo los casos tanto de niños como adultos y las atenciones, en la actualidad aún hay deficiencia en el control de los indicadores, además permitirá llevar un adecuado control para ver si se cumple o no las metas establecidas, esto ayudara a tomar decisiones frente a una situación de incumplimiento, ayudara a encontrar cual es el problema que no permite cumplir con las metas. Si se tiene definido los indicadores que se van a monitorear los cuales son importantes para gerencia, estos indicadores se clasifican en etapa niño, adulto, programación de citas. Actualmente sin un sistema de monitoreo no se podría dar reporte a gerencia sobre la situación de los indicadores, con el sistema de monitoreo el periodo de tiempo que se estimada para dar los reportes sobre la situación de los indicadores será de manera semanal, mensual por trimestres y por años, que permita hacer una comparación entre los años y ver los avances y mejoras que se han tenido en el transcurso del tiempo. Este reporte será como informe y a la vez se podrá visualizar en gráfico. Las acciones correctivas que se tomen serán por el incumplimiento de las metas de cada indicador, esto permitirá buscar cual es el problema y dar soluciones la causa del problema, para que no se vuelva a repetir en un futuro.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Equipo Técnico de Centro de Monitoreo de Atención Primaria
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	<p>Para la Red de Rebagliati y los centros asistenciales que pertenecen a esta red no hay manera de realizar el monitoreo de los indicadores de salud, contamos con la información pero no contamos con las herramientas necesarias para poder realizar este monitoreo, se propuso usar el Excel para poder hacer los cálculos y reportes estadísticos, que permitan ver el porcentaje de avance pero resulto que no era el programa más adecuado, el cual resultó ser un proceso más complicado ya que la data no cargaba en su totalidad por la cantidad de registro que se maneja, en estos tiempo que la tecnología ayuda a mejorar y optimizar los procesos de las empresas, sería bueno para el problema que existe en empresa se diseñe un sistema que nos permita realizar este monitoreo, que permita llevar un control y seguimiento de los indicadores, que se pueda saber en qué situación se encuentran los indicadores y ante cualquier causa que genera el no cumplir con los objetivos nos permita tomar decisiones de mejora, se pueda realizar reportes semanales algo que en la actualidad no se puede hacer. Se tiene que tener en cuenta que para el sector público no tienen sus procesos sistematizados, aun manejamos programas básicos que no nos ayudan mucho a mejora, la población crece y la información que es registrada son millones de pacientes, hacer un proceso de cálculo o de hacer comparación de forma manual resultaría tedioso e incluso conllevaría a obtener resultados erróneos, se tendría que contratar a personal que solo se encargue de manejar esa información, esto causaría para la empresa realizar un pago adicional el cual sería una inversión mal direccionada. Hoy en día existen otras herramientas, así como son el sistema web que es más práctico que nos puede la información online, los módulos por cada indicador sería oportuno mostrando los reportes y gráficos.</p>
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	<p>No podemos decir la situación que se encuentra este monitoreo, debido a que no se está realizando, cabe resaltar que durante años no se ha realizado este monitoreo a los doce indicadores, debido a esto Gerencia está solicitando saber si se cumple con lo establecido en los contratos respecto a alcanzar los objetivos propuestos para cada indicador de los centros asistenciales; la necesidad de saber la situación actual de los indicadores y la exigencia por parte de gerencia se debe de Implementar un sistema de monitoreo que nos permita llevar un seguimiento adecuado, permita observar y tomar decisiones ante posibles incumplimientos por parte de los centros asistenciales a cada indicador, tomar las medidas necesarios para poder encontrar el problema que hay y que no permita lograr el avance de cada indicador, buscando también las estrategias necesarias que nos permita cumplir con nuestro objetivo. Si se encuentra identificado los procesos para realizar el monitoreo, lo primero que se debe hacer es obtener la información, depurarla y procesarla para la obtención de los resultados, una vez tenido el resultado se debe realizar estrategias para cumplir con los objetivos.</p>
3	¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?	<p>El sistema web deberá de ser fácil de usar, el contenido y las búsquedas que se puedan realizar deben de ir de acuerdo a las necesidades del usuario, la información que muestre la página deberá de ser concisa y sencilla, también deberá tener un buen diseño que genere confianza y seguridad, la página web debe de cargar rápida la información, al igual de los gráficos que se muestran, también tiene que tener las opciones para descargar en pdf, imprimir, exportar la información. Tiene que ser adaptable para los dispositivos móviles. El sistema web debe tener la capacidad para adaptarse con facilidad a los diversos tipos de dispositivos que se muestre, debe ser eficiente cuando arroje los resultados de los indicadores, este sistema web deberá de brindar la confianza que la información estará protegida, muy aparte de esto se deberá de afianzar la seguridad de la aplicación es definir se definirá que personas tendrán acceso a este sistema, se restringirá la información, deberá contener esta página políticas de seguridad utilizando códigos que brinden este tipo de seguridad a las páginas que se van a</p>

		consultar. El acceso a esta página web deberá ser restringido solo para el personal interesado para este caso son: los encargados de los centros asistenciales, el personal del centro de monitoreo de atención primaria, auditores de las redes del Rebagliati, Almenara, Sabogal, gerentes y personal que la misma gerencia designe.
4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?	Nos encontramos en un ambiente en donde tenemos una gran cantidad de tareas que debemos cumplir ocasionando que dejemos a un lado los objetivos establecidos, esto puede ocasionar problemas que afecta directa y negativamente con el servicio que le brindamos a nuestra población de asegurados, es por eso que es importante cumplirlo para saber el estado que se encuentra cada uno de ellos y si se está logrando alcanzar, resulta importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa niño ya que permitirá saber si los niños están cumpliendo con sus vacunas, saber si la población de niños están haciendo sus vacunas necesarias para descartar anemia, cada que tiempo estos niños se hacen esos exámenes y cuantos niños no están cumpliendo con estos análisis. Ya que tenemos la necesidad de mejorar los servicios que brindamos a la población, uno de los más grandes desafío que tenemos es de prevenir el cáncer, debido a esto nos hemos trazado el objetivo de saber qué porcentaje de la población está realizando sus análisis de mamografía, papanicolau e insuficiencia renal. A la vez necesitamos mejorar nuestro proceso de atención a los pacientes, los objetivos que necesitamos lograr de estos indicadores nos permitirán mejorar el servicio de salud a nuestros pacientes, debido a la alta demanda de atenciones que solicitan los pacientes, debemos saber en qué situación se encuentra para poder establecer soluciones ante estos problemas.
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	Las estrategias que tomaremos permitirán asegurar el logro de nuestros objetivos, eligiendo las opciones que nos permitan brindar un mejor servicio a nuestros pacientes, si bien es cierto las estrategias nos van a permitir saber dónde estamos, que queremos lograr y las decisiones que debemos de tomar para el logro de estos objetivos. Las estrategias políticas nos ayudaran a superar las debilidades que encontremos en la empresa, satisfaciendo las expectativas que tienen los ciudadanos, las estrategias operativas nos permitirán realizar planes de acción con el uso de recursos que la empresa tiene para lograr alcanzar los objetivos y metas de tiene la empresa. La estrategia de emergencia permitirá utilizar los medios necesarios para dar respuesta inmediata ante situaciones que se requiera dar una inmediata solución.
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	Realizar el seguimiento de los indicadores es importante porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, también permitirá tener un control de estos indicadores, podremos obtener informes que nos indiquen si cumplen con las metas que se encuentran establecidas en el contrato, de lo contrario se deberá tomar decisiones que ayuden a resolver el problema, buscando la causa que genera que no se cumplan las metas. Si se encuentran definidos los indicadores a monitorear, para esto se estableció las condiciones que tiene cada indicador, se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Esto ayudara a conocer la situación actual de los indicadores, sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas, buscando así dar solución a este problema para que en un futuro no se repita.

Anexo 4:

Matriz de Codificación de las Entrevistas

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Jefe Equipo Técnico Centro de Monitoreo de Atención Primaria	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	<p>En la actualidad no se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, si deseo solicitar información para ver el estado de un indicador se hace al personal del área de informática pero debido a las tareas que tienen se encuentran frecuentemente ocupados, cuando se solicita saber de la situación de un indicador esto genera demora en la obtención de la información causando demora para hallar los otros indicadores, el tiempo estimado que entregan la información de un solo indicador es de aproximadamente quince días, esta demora hace que haya un retraso y desfase en los resultados obtenidos. Ocasionando que no se puede saber con exactitud el estado de los doce indicadores y menos saber si los centros asistenciales que pertenecen a la Red de Rebagliati están cumpliendo con los objetivos establecidos en los contratos que se establece para los servicios de primer nivel atención. Saber la situación de los indicadores de salud y resulta importante para gerencia saber en qué estado se encuentra cada indicador, porque es el gerente quien llaman a reunión las altas autoridades para solicitar información del estado que se encuentra y como va avanzando el sistema de salud en la Red de Rebagliati, solo se le puede brindar la información dada por el área de informática de alguno de sus indicadores que solicitan con urgencia mas no se puede visualizar en tiempo real la comparación de todos los indicadores y los avances que tiene cada centro asistencial. Debido a la necesidad de realizar este monitoreo se debe de diseñar un sistema web que permita optimizar el proceso de monitoreo y agilice el tiempo de respuesta.</p>	<p>No se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, si deseo solicitar información para ver el estado de un indicador se hace al personal del área de informática, pero debido a las tareas que tienen se encuentran frecuentemente ocupados. El tiempo para darnos la información es aproximadamente de quince días, generando retraso y desfase en la obtención de los resultados, por lo tanto, no se sabe si se está cumpliendo con los objetivos tampoco se puede ver el avance que han tenido, resulta importante para gerencia saber en qué estado se encuentra cada indicador ya que se tiene que entregar informes y resultados de cómo va progresando el sistema de salud. Debido a la necesidad de realizar el monitoreo se debe diseñar un sistema web que permita optimizar el proceso de monitoreo y agilice el tiempo de respuesta.</p>
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	<p>El estado que se encuentra es que no se realiza el monitoreo de indicadores, esto genera que no se lleve un control ni tampoco permite saber si cumplen o no con los objetivos establecidos si están cumpliendo o no con ellos. Debido a esto se requiere un sistema de monitoreo, que permita realizar un control y seguimientos de ellos, permitiendo así poder realizar informes que permitan ver en qué estado se encuentran si están avanzando o no, si cumplen con las metas, también si se está brindando la mejor atención para los pacientes. Los procesos que se tiene para realizar el monitoreo se encuentran establecido y es el siguiente: en primer lugar, esta extracción de la información, procesar la información, realizar la comparación de los datos contra el nivel esperado para el</p>	<p>El estado que se encuentra es que no se realiza el monitoreo de indicadores, esto genera que no se lleve un control ni tampoco permite saber si cumplen o no con los objetivos. Debido a esto se requiere un sistema de monitoreo, que permita realizar un control y seguimiento adecuado de estos indicadores para saber si se está cumpliendo con las metas, también si se está brindando la mejor atención para los pacientes. El proceso que se tiene para realizar este monitoreo se encuentra establecido, las personas que van a estar a cargo de este sistema de monitoreo si se encuentran capacitadas, al igual que el personal que va a subir la información.</p>

		<p>cumplimiento de los objetivos, se tomara las decisiones respecto a la información obtenida. Finalmente se pondrá en práctica las acciones tomadas. Las personas que van a estar a cargo de este sistema de monitoreo si se encuentran capacitadas ya que ellos solo van a realizar las consultas, sacar los reportes para saber en qué estado se encuentra los indicadores de los centros asistenciales, otra persona es la que estaría a cargo de la subida de la información que también se encuentra capacitado.</p>	
3	<p>¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?</p>	<p>El sistema web debería tener un contenido útil y fácil de usar para las personas que lo van a utilizar, considerando que el tiempo es muy importante para nosotros la información que se muestre debe cargar rápido sin demora para que no genere molestias, deberá tener un diseño atractivo, que también se pueda ver en los celulares ya que muchas veces nos encontramos en reuniones y resulta más accesible sacar la información en el celular, los gráficos que se van a mostrar sean de buena calidad y en el formato adecuado que pueda visualizarse en cualquier navegador. El sistema web debe ser interactivo, fácil de manejar para los usuarios. El sistema web debe mostrarse de acuerdo con los accesos que tendrán las personas y la información debe ser confiable. Las personas que tendrían acceso al sistema web serian el gerente, los jefes de cada centro asistencial y los auditores quienes son los interesados en saber la situación de los indicadores de salud.</p>	<p>El sistema web debe ser fácil de usar, la información que se muestre debe cargar rápido sin demora. También debe ser flexible para adaptarse y que se pueda visualizar en los celulares, que pueda visualizarse desde cualquier navegador. El sistema web debe mostrarse de acuerdo con los accesos que tendrán las personas y la información debe ser confiable.</p>
4	<p>¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?</p>	<p>Es importante cumplir con los objetivos porque estamos comprometidos con la salud poblacional, en brindarle la mejor atención que sea oportuno y eficiente. Si es importante cumplir con los objetivos en etapa niño, porque permitirá evaluar a los niños menores de 1 año con vacuna pentavalente, saber el porcentaje de niños que tienen anemia y que puedan seguir un tratamiento. Si es importante cumplir con los objetivos en la etapa adulto, porque permitirá evaluar y llevar un control de la cantidad de pacientes que se han realizado exámenes de mamografía, papanicolau y examen de insuficiencia renal, entre otro.</p> <p>Si es importante cumplir con los objetivos en la programación de citas, porque permitirá evaluar cuantos pacientes han sido atendidos, que paciente no han sido atendidos, ver el diferimiento que existe entre la fecha que solicitan la atención y la fecha que el centro le da para que sean atendido. Permitirá saber si los reclamos realizados son atendidos en el plazo de los 30 días o saber si pasando este tiempo aun el reclamo no ha sido atendido.</p>	<p>Es importante cumplir con los objetivos porque estamos comprometidos con la salud poblacional, en brindarle la mejor atención que sea oportuno y eficiente. Cumplir con los objetivos en la etapa niño permitirá evaluar a los niños menores que tengan la vacuna pentavalente, saber el porcentaje de niños que tienen anemia. Cumplir con los objetivos en la etapa adulto permitirá llevar un control y saber el porcentaje de personas que se han podido realizar los exámenes de mamografía, Papanicolau e insuficiencia renal. Los objetivos establecidos para la programación de citas son importantes porque permitirá saber si los reclamos de los pacientes son atendidos en el plazo de 30 días, ver la cantidad de pacientes que se están atendiendo.</p>
5	<p>¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?</p>	<p>Los tipos de estrategia organizacionales que se deberían emplear deben ser: estrategias corporativas porque van a marcar la dirección del negocio y define parámetros fundamentales como a visión, cultura y valores. También se tomaría en cuenta la estrategia funcional, permitirá</p>	<p>Estrategias corporativas porque van a marcar la dirección del negocio y la estrategia funcional, permitirá saber cómo aplicamos y utilizamos los recursos que nos asigna el estado para lograr los objetivos. Las estrategias políticas nos</p>

		<p>saber cómo aplicamos y utilizamos los recursos que nos asigna el estado para lograr los objetivos.</p> <p>Las estrategias políticas nos ayudan porque son fuerzas impulsoras que nos permiten superar las debilidades y satisfacen las expectativas de los ciudadanos.</p> <p>Las estrategias operativas nos ayudarán a realizar un análisis del entorno y mejorar la competitividad de la empresa.</p> <p>Las estrategias de emergencia son importantes porque mejora la capacidad de respuesta y reacción del personal ante cualquier problema que se presente y requiere una inmediata solución.</p>	<p>permitirán superar las debilidades y satisfacer las expectativas del ciudadano, las estrategias operativas nos ayudarán a realizar un análisis del entorno y mejorar la competitividad de la empresa. Las estrategias de emergencia mejoran la capacidad de respuesta y reacción del personal ante cualquier problema que se presente y requiera una inmediata solución.</p>
6	<p>¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?</p>	<p>Si es importante porque permitirá obtener la información de forma ordenada y precisa, también permitirá llevar el control de las atenciones y de citas, saber en qué situación se encuentran los niños menores de 3 años quienes son una población importante en la salud, no dejando de lado saber la situación de los adultos y adultos mayores quienes son una población vulnerable.</p> <p>Los indicadores de salud si están definidos y están clasificados en tres: Etapa niño, etapa adulta, programación de citas, de ellos se necesita llevar un control y seguimientos de cada indicador que se encuentra dentro de estas tres clasificaciones.</p> <p>Se debería hacer un reporte mínimo una vez por semana, para tener conocimiento de la situación actual de los indicadores; a la vez si gerencia lo solicita este control seria en cualquier momento del día a día ya que en reuniones que hay siempre solicitan el estado actual de los mismos. Esta información debería estar a disposición de gerencia en cualquier momento que lo soliciten. El tiempo que se deberían realizar este monitoreo debería ser una vez por semana para tener conocimiento de la situación actual, igual la información de cada indicador deberá estar disponible en cualquier momento cuando sea solicitado. Las acciones correctivas se tomarán para prevenir el incumplimiento de las metas por parte de los centros asistenciales es decir si el centro asistencial no llevo a cumplir sus objetivos se deberá de informar a gerencia y ver cuál es la causa del problema y dar las soluciones y ver cuál es el fallo que están teniendo ya se ha de personal, recursos materiales o por falta de interés por partes de los responsables o personal a cargo.</p>	<p>Permitirá obtener la información de forma ordenada y precisa, se llevará el control de las atenciones y citas, también saber la situación que se encuentran los niños menores de 3 años y los adultos. Se clasifican en: Etapa niño, etapa adulta y programación de citas, de ellos se necesita llevar un control y seguimientos de cada indicador. Se debe hacer reportes una vez por semana o cada vez que gerencia lo solicite para presentar en las reuniones, información debería estar a disposición de gerencia en cualquier momento que lo soliciten. Las acciones correctivas se tomarán para prevenir el incumplimiento de las metas, se deberá de informar a gerencia y ver cuál es la causa del problema y dar las soluciones.</p>



N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Especialista del Centro de Monitoreo de Anemia	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	<p>No se realiza un monitoreo de indicadores, la información que hay para cada uno de los indicadores es muy compleja, día a día la información va creciendo lo que resulta difícil de realizar un cálculo manual es complicado incluso a veces surgen algunos errores, debido a este problema no se puede saber cuál es la situación actual, no se puede visualizar en reportes como va avanzando, ante la necesidad de saber el estado de uno de los indicadores, se tiene que preguntar a los especialistas o doctores cuales son las condiciones para hallar el numerador y denominador el cual involucra mucha información se habla de millones de registros, pero para obtener esta información se tiene que extraer del sistema Explota y Essi, pero no todas las personas tienen el acceso a ello, solo se da acceso a personal que sepa manejar este sistema en este caso es el jefe que tiene permiso debido a la complejidad que presenta a que es ahí donde se realiza las consultas mediante un código que proporciona el área de informática, pero resulta que no todos sabemos cómo se maneja ese sistema, sino esa información se nos brinda por medio de otro personal haciendo que el tiempo para obtener la información sea más largo; debido a esto es necesario que se diseñe un sistema web que permita optimizar el tiempo en dar respuesta a la situación de los indicadores, esta herramienta permita manejar y hacer el cálculo de millones de registros, un sistema que nos facilite la obtención de todos los reportes que se generan en cada centro asistencial, también saber el estado que se encuentran el cual resulta importante saber al igual que para gerencia ya que esto permitirá que podamos decidir y tomar acciones en caso no se esté cumpliendo con los objetivos.</p>	<p>No se realiza un monitoreo de indicadores, la información que se tiene es muy compleja, hacer los cálculos de forma manual es complicado incluso a veces surgen algunos errores. Por esa razón surge la necesidad de saber el estado de cada uno de los indicadores de forma detallada de esta forma los especialistas consultaran de acuerdo con su requerimiento a la persona encargada de extraer la información del sistema Explota y Essi, a estos sistemas solo el jefe tiene permiso por la complejidad que presenta.</p> <p>De acuerdo con lo mencionado anteriormente es necesario optimizar este proceso a través de sistema web, que facilite la obtención de todos los reportes que se generan en cada centro asistencial.</p>
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	<p>Como mencione no se está realizando el monitoreo de los indicadores, no se sabe el estado de los indicadores, se requiere llevar un control y verificar si están cumpliendo con los objetivos establecidos. Identificado los problemas se concluye que la empresa requiere de la diseñar un sistema que permita llevar a cabo un adecuado monitoreo en referencia al cumplimiento de los plazos que se establecen para el logro de los objetivos, esto permitirá saber si los centros asistenciales están realizando un buen trabajo de equipo y están registrando y atendiendo a la población. El proceso que se necesita para realizar el monitoreo es descargar la data de cada centro asistencial, información de las condiciones que tiene cada indicador para realizar el cálculo de esta, se depura la información y se procesa para posteriormente puedan arrojar los resultados de la situación de los indicadores; el informe que se obtenga permitirá tomar decisiones estratégicas que permitan mejorar las condiciones que se encuentra cada indicador. El personal que va a realizar el monitoreo de estos indicadores mediante un sistema se le</p>	<p>No se sabe el estado de los indicadores, se necesita llevar un control y verificar si están cumpliendo con los objetivos, por ese motivo se necesita diseñar un sistema que permita llevar un adecuado monitoreo permitiendo saber si los centros asistenciales están realizando un buen trabajo de equipo y si están atendiendo a la población. El proceso que se necesita es subir la información generando una data y que este sea procesado a través de las fórmulas y finalmente obtener los resultados a través de los reportes. Se capacitará al personal para que sepan el funcionamiento del sistema.</p>

		tendrá que realizar una capacitación rápida que permita ver el uso y funcionamiento, para que posteriormente no tenga inconvenientes, pero va a haber otro personal quien se va a encargar de subir toda la información necesaria de estos indicadores es decir es la persona que va a alimentar al sistema para que los usuarios pueden visualizar los resultados.	
3	¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?	Las características que considero deben tener el sistema web deberá mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad, cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa maneja poder cumplir los objetivos. si considero que el sistema web debe ser flexible para que permita realizar cambios en caso sea necesario y debe ser eficiente porque permitirá conseguir los objetivos que buscamos y a la vez permitirá la obtención de los resultados. Si es importante la seguridad en el sistema web porque se va a subir información de pacientes, nombres, dirección del paciente, entre otros, estos datos deben ser protegidos contra personas mal intencionadas que quieran robar información, o que simplemente quieran bajarse el sistema causando malestar en la empresa, también se requiere estar constantemente cambiando las claves de acceso ya que muchas veces cambian al personal y ya este no debería tener acceso a nuestro sistema de monitoreo como manera de prevención. La accesibilidad a esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan, deberá ser colgado en la intranet de la empresa, así como se hace con otros sistemas que ya se han elaborado.	El sistema debe mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad respectiva. Cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa maneja poder cumplir los objetivos. La accesibilidad a esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan.
4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el	Es importante cumplir con los objetivos, ya que, estos van a permitir que los jefes, gerentes puedan revisar las metas para asegurarse que se cumplieron haciendo que la empresa mejore sus procesos, esto también ayudará evitar al personal que tenga una frustración de no poder cumplir con ciertos objetivos, esto permitirá a la empresa mejorar sus procesos. Resulta muy importante cumplir con los objetivos en la etapa niño ya que es considerada un población vulnerable a la cual se necesita saber en qué condiciones están, si han realizado a la edad que tienen los examen y puesto las vacunas correspondiente de acuerdo a la edad que tienen, saber si tienen anemia una situación que día a día se trata de mejorar, para ello se hacen programas que permitan incentivar a las madres de familia que hagan y le den a sus hijos comida que contenga hierro y evitar que tengan anemia y que suba su hemoglobina, se requiere saber si se cumplió con este objetivo para poder tomar acciones y monitorear a los centros de salud que están incumpliendo con los indicadores y darle una solución. También es importante que se cumplan	Es importante cumplir con los objetivos, ya que, estos van a permitir que los jefes, gerentes puedan revisar las metas para asegurarse que se cumplieron haciendo que la empresa mejore sus procesos, los objetivos en la etapa niño es importante porque se necesita saber en qué condiciones están, si han realizado a la edad que tienen los exámenes y puesto las vacunas correspondientes de acuerdo a su edad, saber si tienen anemia una situación que día a día se trata de mejorar. Es importante que se cumplan los objetivos en la etapa de adultos para que nos permita visualizar cual es el porcentaje de población que se diagnostica con enfermedades cómo es mamografía, papanicolau, insuficiencia renal, cumplir con los objetivos de programación de citas es importante porque podremos saber qué cantidad de citas se están realizando al día, también permitirá saber qué porcentaje de reclamos han sido atendidos.

	monitoreo de los indicadores de salud?	<p>las metas establecidas en los indicadores para adultos para que nos permita visualizar cual es el porcentaje de población que se diagnostica con enfermedades cómo es mamografía, Papanicolau, insuficiencia renal, que actualmente son las enfermedades más comunes en todo el mundo, nos permitirá tener una visión de cómo se encuentra las situación de los centros asistenciales si están realizando las pruebas necesarias o requieren de recursos para poder mejorar estas pruebas que se hacen a la población. Cumplir con los objetivos en los indicadores de programación de citas es importante porque gracias a ellos podemos saber qué cantidad de citas se están realizando al día, cual es el diferimiento que hay entre la fecha que se solicita la cita y la fecha que le dan la cita, también permitirá saber qué porcentaje de reclamos han sido atendidos durante un periodo de tiempo.</p>	
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	<p>Las estrategias organizacionales van a permitir evaluar las decisiones dentro de la empresa esto permitirá alcanzar los objetivos, la estrategia que se podrían emplear es a nivel corporativo es decir permitirá ver si las unidades están cumpliendo con su función, los gerentes tienen que trazar estrategias para abordar las deficiencias que tiene la organización las cuales van a producir que haya reducción en cumplimiento de las metas de los indicadores. Las estrategias políticas nos van a ayudar a superar las debilidades que tenemos y a satisfacer las expectativas de las personas. Las estrategias operativas nos ayudarán a buscar las oportunidades de la empresa buscando generar ventaja competitiva, esto permitirá conseguir un crecimiento óptimo. Las estrategias de emergencia nos ayudaran a tomar decisiones ante una situación que se necesita dar solución de manera inmediata.</p>	<p>A nivel corporativo permitirá ver si las unidades están cumpliendo con su función, el gerente tiene que trazar estrategias para abordar las deficiencias que tiene la organización. Las estrategias políticas nos van a ayudar a superar las debilidades que tenemos. Las estrategias operativas nos ayudarán a buscar las oportunidades de la empresa buscando generar ventaja competitiva. Las estrategias de emergencia nos ayudaran a tomar decisiones ante una situación que se necesita dar solución de manera inmediata.</p>
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	<p>Es de gran importancia porque nos permitirá saber si se están atendiendo los casos tanto de niños como adultos y las atenciones, en la actualidad aún hay deficiencia en el control de los indicadores, además permitirá llevar un adecuado control para ver si se cumple o no las metas establecidas, esto ayudara a tomar decisiones frente a una situación de incumplimiento, ayudara a encontrar cual es el problema que no permite cumplir con las metas. Si se tiene definido los indicadores que se van a monitorear los cuales son importantes para gerencia, estos indicadores se clasifican en etapa niño, adulto, programación de citas. Actualmente sin un sistema de monitoreo no se podría dar reporte a gerencia sobre la situación de los indicadores, con el sistema de monitoreo el periodo de tiempo que se estimada para dar los reportes sobre la situación de los indicadores será de manera semanal, mensual por trimestres y por años, que permita hacer una comparación entre los años y ver los avances y mejoras que se han tenido en el transcurso del tiempo. Este reporte será</p>	<p>Es de gran importancia porque nos permitirá saber si se están atendiendo los casos tanto de niños como adultos y las atenciones, en la actualidad aún hay deficiencia en el control de los indicadores. Los indicadores ya están definidos, se clasifican en etapa niño, adulto y programación de citas. Sin un sistema de monitoreo no se podría generar reportes para gerencia sobre la situación de los indicadores, estos deben ser semanal, mensual y trimestrales. Las acciones correctivas que se tomen serán por el incumplimiento de las metas, esto permitirá buscar cual es el problema y dar solución.</p>

		como informe y a la vez se podrá visualizar en gráfico. Las acciones correctivas que se tomen serán por el incumplimiento de las metas de cada indicador, esto permitirá buscar cual es el problema y dar soluciones la causa del problema, para que no se vuelva a repetir en un futuro.	
--	--	---	--

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Equipo Técnico de Centro de Monitoreo de Atención Primaria	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	<p>Para la Red de Rebagliati y los centros asistenciales que pertenecen a esta red no hay manera de realizar el monitoreo de los indicadores de salud, contamos con la información pero no contamos con las herramientas necesarias para poder realizar este monitoreo, se propuso usar el Excel para poder hacer los cálculos y reportes estadísticos, que permitan ver el porcentaje de avance pero resultado que no era el programa más adecuado, el cual resultó ser un proceso más complicado ya que la data no cargaba en su totalidad por la cantidad de registro que se maneja, en estos tiempo que la tecnología ayuda a mejorar y optimizar los procesos de las empresas, sería bueno para el problema que existe en empresa se diseñe un sistema que nos permita realizar este monitoreo, que permita llevar un control y seguimiento de los indicadores, que se pueda saber en qué situación se encuentran los indicadores y ante cualquier causa que genera el no cumplir con los objetivos nos permita tomar decisiones de mejora, se pueda realizar reportes semanales algo que en la actualidad no se puede hacer. Se tiene que tener en cuenta que para el sector público no tienen sus procesos sistematizados, aun manejamos programas básicos que no nos ayudan mucho a mejora, la población crece y la información que es registrada son millones de pacientes, hacer un proceso de cálculo o de hacer comparación de forma manual resultaría tedioso e incluso conllevaría a obtener resultados erróneos, se tendría que contratar a personal que solo se encargue de manejar esa información, esto causaría para la empresa realizar un pago adicional el cual sería una inversión mal direccionada. Hoy en día existen otras herramientas, así como son el sistema web que es más práctico que nos puede la información online, los módulos por cada indicador sería oportuno mostrando los reportes y gráficos.</p>	<p>No se cuenta con herramientas necesarias para realizar el monitoreo, se propuso usar el Excel para poder hacer los cálculos y reportes estadísticos, el cual resultó ser un proceso más complicado ya que la data no cargaba en su totalidad por la cantidad de registro que se maneja. Es un tiempo que la tecnología ayuda a mejorar y optimizar los procesos de las empresas, Se debe tener en cuenta que para el sector público no tienen sus procesos sistematizados. Hoy en día existen otras herramientas, así como son el sistema web que es más práctico que nos puede la información online, los módulos por cada indicador sería oportuno mostrando los reportes y gráficos.</p>

2	<p>¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?</p>	<p>No podemos decir la situación que se encuentra este monitoreo, debido a que no se está realizando un adecuado monitoreo, cabe resaltar que durante años no se ha realizado este monitoreo a los doce indicadores, debido a esto Gerencia está solicitando saber si se cumple con lo establecido en los contratos respecto a alcanzar los objetivos propuestos para cada indicador de los centros asistenciales; la necesidad de saber la situación actual de los indicadores y la exigencia por parte de gerencia se debe diseñar un sistema de monitoreo que nos permita llevar un seguimiento adecuado, permita observar y tomar decisiones ante posibles incumplimientos por parte de los centros asistenciales a cada indicador, tomar las medidas necesarios para poder encontrar el problema que hay y que no permita lograr el avance de cada indicador, buscando también las estrategias necesarias que nos permita cumplir con nuestro objetivo. Si se encuentra identificado los procesos para realizar el monitoreo, lo primero que se debe hacer es obtener la información, depurarla y procesarla para la obtención de los resultados, una vez tenido el resultado se debe realizar estrategias para cumplir con los objetivos. El personal que va a estar a cargo de uso del sistema se le deberá de brindar una capacitación para que sepa cómo usar y que no tenga problemas.</p>	<p>En la actualidad no se realiza un monitoreo adecuado, por ese motivo la necesidad de saber la situación actual de los indicadores y la exigencia por parte de gerencia se debe diseñar un sistema de monitoreo que nos permita llevar un seguimiento adecuado, permita observar y tomar decisiones ante posibles incumplimientos por parte de los centros asistenciales. Se encuentran identificados los procesos para realizar el monitoreo, lo primero que se debe hacer es obtener la información, depurarla y procesarla para la obtención de los resultados. El personal que va a estar a cargo de uso del sistema se le deberá de brindar una capacitación para que sepa cómo usar y que no tenga problemas</p>
3	<p>¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?</p>	<p>El sistema web deberá de ser fácil de usar, el contenido y las búsquedas que se puedan realizar deben de ir de acuerdo a las necesidades del usuario, la información que muestre la página deberá de ser concisa y sencilla, también deberá tener un buen diseño que genere confianza y seguridad, la página web debe de cargar rápida la información, al igual de los gráficos que se muestran, también tiene que tener las opciones para descargar en pdf, imprimir, exportar la información. Tiene que ser adaptable para los dispositivos móviles. El sistema web debe tener la capacidad para adaptarse con facilidad a los diversos tipos de dispositivos que se muestre, debe ser eficiente cuando arroje los resultados de los indicadores, este sistema web deberá de brindar la confianza que la información estará protegida, muy aparte de esto se deberá de afianzar la seguridad de la aplicación es definir se definirá que personas tendrán acceso a este sistema, se restringirá la información, deberá contener esta página políticas de seguridad utilizando códigos que brinden este tipo de seguridad a las páginas que se van a consultar. El acceso a esta página web deberá ser restringido solo para el personal interesado para este caso son: los encargados de los centros asistenciales, el personal del centro de monitoreo de atención primaria, auditores de las redes del Rebagliati, Almenara, Sabogal, gerentes y personal que la misma gerencia designe.</p>	<p>El sistema web deberá de ser fácil de usar, el contenido y las búsquedas que se puedan realizar deben de ir de acuerdo con las necesidades del usuario, debe de cargar rápida la información, debe tener las opciones para descargar en pdf, imprimir, exportar la información. Debe tener la capacidad para adaptarse con facilidad a los dispositivos móviles, debe ser eficiente cuando arroje los resultados de los indicadores, este sistema web deberá de brindar la confianza que la información estará protegida, se definirá que personas tendrán acceso a este sistema, se restringirá la información, deberá contener esta página políticas de seguridad utilizando códigos que brinden este tipo de seguridad a las páginas que se van a consultar.</p>

4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?	<p>Nos encontramos en un ambiente en donde tenemos una gran cantidad de tareas que debemos cumplir ocasionando que dejemos a un lado los objetivos establecidos, esto puede ocasionar problemas que afecta directa y negativamente con el servicio que le brindamos a nuestra población de asegurados, es por eso que es importante cumplirlo para saber el estado que se encuentra cada uno de ellos y si se está logrando alcanzar, resulta importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa niño ya que permitirá saber si los niños están cumpliendo con sus vacunas, saber si la población de niños están haciendo sus vacunas necesarias para descartar anemia, cada que tiempo estos niños se hacen esos exámenes y cuantos niños no están cumpliendo con estos análisis. Ya que tenemos la necesidad de mejorar los servicios que brindamos a la población, uno de los más grandes desafío que tenemos es de prevenir el cáncer, debido a esto nos hemos trazado el objetivo de saber qué porcentaje de la población está realizando sus análisis de mamografía, papanicolau e insuficiencia renal. A la vez necesitamos mejorar nuestro proceso de atención a los pacientes, los objetivos que necesitamos lograr de estos indicadores nos permitirán mejorar el servicio de salud a nuestros pacientes, debido a la alta demanda de atenciones que solicitan los pacientes, debemos saber en qué situación se encuentra para poder establecer soluciones ante estos problemas.</p>	<p>Nos encontramos en un ambiente en donde tenemos una gran cantidad de tareas que debemos cumplir, ocasionando que dejemos a un lado nuestros objetivos, debido a esto es importante cumplirlo para saber el estado que se encuentra cada uno de ellos y si se está logrando alcanzar. Es importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa niño ya que permitirá saber si los niños están cumpliendo con sus vacunas, uno de los más grandes desafío que tenemos es de prevenir el cáncer, debido a esto nos hemos trazado el objetivo de saber qué porcentaje de la población está realizando sus análisis de mamografía, papanicolau e insuficiencia renal. Los objetivos en la programación de citas que necesitamos lograr nos permitirán mejorar el servicio de salud a nuestros pacientes, debido a la alta demanda de atenciones que solicitan los pacientes.</p>
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	<p>Las estrategias que tomaremos permitirán asegurar el logro de nuestros objetivos, eligiendo las opciones que nos permitan brindar un mejor servicio a nuestros pacientes, si bien es cierto las estrategias nos van a permitir saber dónde estamos, que queremos lograr y las decisiones que debemos de tomar para el logro de estos objetivos. Las estrategias políticas nos ayudaran a superar las debilidades que encontremos en la empresa, satisfaciendo las expectativas que tienen los ciudadanos, las estrategias operativas nos permitirán realizar planes de acción con el uso de recursos que la empresa tiene para lograr alcanzar los objetivos y metas de tiene la empresa. La estrategia de emergencia permitirá utilizar los medios necesarios para dar respuesta inmediata ante situaciones que se requiera dar una inmediata solución.</p>	<p>Las estrategias que tomaremos permitirán asegurar el logro de nuestros objetivos, eligiendo las opciones que nos permitan brindar un mejor servicio a nuestros pacientes. Las estrategias políticas ayudan a superar las debilidades que encontremos en la empresa. Las estrategias operativas nos permitirán realizar planes de acción con el uso de recursos que la empresa tiene para lograr alcanzar los objetivos. La estrategia de emergencia permitirá utilizar los medios necesarios para dar respuesta inmediata ante situaciones que se requiera dar una inmediata solución.</p>
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	<p>Realizar el seguimiento de los indicadores es importante porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, también permitirá tener un control de estos indicadores, podremos obtener informes que nos indiquen si cumplen con las metas que se encuentran establecidas en el contrato, de lo contrario se deberá tomar decisiones que ayuden a resolver el problema, buscando la causa que genera que no se cumplan las metas. Si se encuentran definidos los indicadores a monitorear, para esto se estableció las condiciones que tiene cada indicador, se debe sacar el</p>	<p>Es importante porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, permitiendo tener un control de estos indicadores. Si se encuentran definidos los indicadores a monitorear. Se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas.</p>

		reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Esto ayudara a conocer la situación actual de los indicadores, sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas, buscando así dar solución a este problema para que en un futuro no se repita.	
--	--	---	--

**Anexo 5:**

**Matriz de Entrevistados y Conclusiones**

N°	Pregunta	E <sub>1</sub> – Jefe Equipo Técnico Centro de Monitoreo de Atención Primaria	E <sub>2</sub> – Especialista del Centro de Monitoreo de Anemia	E <sub>3</sub> – Equipo Técnico de Centro de Monitoreo de Atención Primaria	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cómo se realiza el monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María?	No se lleva a cabo el monitoreo de sus doce indicadores, si deseo solicitar información para ver el estado de un indicador se hace al personal del área de informática, pero debido a las tareas que tienen se encuentran frecuentemente ocupados. El tiempo para darnos la información es aproximadamente de quince días, generando retraso y desfase en la obtención de los resultados, por lo tanto, no se sabe si se está cumpliendo con los objetivos tampoco se puede ver el avance que han tenido, resulta importante para gerencia saber en qué estado se encuentra cada indicador ya que se tiene que entregar informes y resultados de cómo va progresando el sistema de salud. Debido a la necesidad de realizar el monitoreo se debe diseñar un sistema web que permita optimizar el proceso de monitoreo y	No se realiza un monitoreo de indicadores, la información que se tiene es muy compleja, hacer los cálculos de forma manual es complicado incluso a veces surgen algunos errores. Por esa razón surge la necesidad de saber el estado de cada uno de los indicadores de forma detallada de esta forma los especialistas consultaran de acuerdo con su requerimiento a la persona encargada de extraer la información del sistema Explora y Essi, a estos sistemas solo el jefe tiene permiso por la complejidad que presenta. De acuerdo con lo mencionado anteriormente es necesario optimizar este proceso a través de sistema web, que facilite la obtención de todos los reportes que se generan en cada centro asistencial.	No se cuenta con herramientas necesarias para realizar el monitoreo, se propuso usar el Excel para poder hacer los cálculos y reportes estadísticos, el cual resultó ser un proceso más complicado ya que la data no cargaba en su totalidad por la cantidad de registro que se maneja. Es un tiempo que la tecnología ayuda a mejorar y optimizar los procesos de las empresas, se debe tener en cuenta que para el sector público no tienen sus procesos sistematizados. Hoy en día existen otras herramientas, así como son el sistema web que es más práctico que nos puede la información online, los módulos por cada indicador sería oportuno mostrando los reportes y gráficos.	E1, E2 y E3 concuerdan con que no se está realizando el monitoreo de los indicadores de salud.  E1y E2 concuerdan que para obtener la información de uno de sus indicadores se tiene que solicitar a otra área, a la vez indican que estas áreas demoran en dar respuesta.  E1, E2 y E3 concuerdan en que se debe diseñar un sistema que permita realizar el monitoreo de los indicadores.	E3 acotó la importancia de la tecnología que nos permitirá ayudar a mejorar y optimizar los procesos de la empresa.  E3 también indico que para el sector público no tienen sus procesos sistematizados.	De acuerdo con lo expuesto se concluye que en los centros asistenciales no se está realizando el monitoreo de los indicadores, hoy en día la tecnología nos permitirá ayudar a mejorar y optimizar los procesos de la empresa, por tal motivo se necesita diseñar un sistema web de monitoreo que permita llevar un adecuado control y seguimiento de los doce indicadores.



		agilice el tiempo de respuesta.					
2	¿Cuál es el estado que se encuentra el monitoreo de los indicadores de salud?	El estado que se encuentra es que no se realiza el monitoreo de indicadores, esto genera que no se lleve un control ni tampoco permite saber si cumplen o no con los objetivos. Debido a esto se requiere un sistema de monitoreo, que permita realizar un control y seguimiento adecuado de estos indicadores para saber si se está cumpliendo con las metas, también si se está brindando la mejor atención para los pacientes. El proceso que se tiene para realizar este monitoreo se encuentra establecido, las personas que van a estar a cargo de este sistema de monitoreo si se encuentran capacitadas, al igual que el personal que va a subir la información.	No se sabe el estado de los indicadores, se necesita llevar un control y verificar si están cumpliendo con los objetivos, por ese motivo se necesita diseñar un sistema que permita llevar un adecuado monitoreo permitiendo saber si los centros asistenciales están realizando un buen trabajo de equipo y si están atendiendo a la población. El proceso que se necesita es subir la información generando una data y que este sea procesado a través de las fórmulas y finalmente obtener los resultados a través de los reportes. Se capacitará al personal para que sepan el funcionamiento del sistema.	En la actualidad no se realiza un monitoreo adecuado, por ese motivo la necesidad de saber la situación actual de los indicadores y la exigencia por parte de gerencia se debe diseñar un sistema de monitoreo que nos permita llevar un seguimiento adecuado, permita observar y tomar decisiones ante posibles incumplimientos por parte de los centros asistenciales. Se encuentran identificados los procesos para realizar el monitoreo, lo primero que se debe hacer es obtener la información, depurarla y procesarla para la obtención de los resultados. El personal que va a estar a cargo de uso del sistema se le deberá de brindar una capacitación para que sepa cómo usar y que no tenga problemas.	E1, E2 y E3 expresan que no se sabe cuál es el estado en que se encuentra el monitoreo de los indicadores, esto genera que no se sepa si están cumpliendo con los objetivos para cada indicador.  E1, E2 y E3 concuerdan que los procesos para realizar el monitoreo se encuentran bien definidos.  E2 y E3 estuvieron de acuerdo en que se debe realizar una pequeña capacitación para las personas que van a utilizar el sistema de monitoreo para que no tengas problemas al usarlo.	E3 expresa que gerencia necesita saber la situación de los indicadores y debido a esta exigencia se debería crear un sistema que permita realizar el control y seguimiento de estos indicadores	Se concluye que no se sabe el estado que se encuentran el monitoreo de los indicadores esto no permite saber si se están cumpliendo con las metas, debido a esto se requiere del diseño de un sistema web que permita el monitoreo de los indicadores, a la vez saber si se están cumpliendo con las metas, esto ayudara a saber cuál es la situación de los centros asistenciales respecto a sus metas.
3	¿Qué características debería tener el sistema web para monitorear los indicadores de salud?	El sistema web debe ser fácil de usar, la información que se muestre debe cargar rápido sin demora. También debe ser flexible para adaptarse y que se pueda visualizar en los celulares, que pueda visualizarse desde cualquier navegador. El sistema web debe mostrarse de acuerdo con los accesos que tendrán las	El sistema debe mostrar información relevante, debe ser accesible al personal teniendo la seguridad respectiva. Cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación de esa maneja poder cumplir los objetivos.	El sistema web deberá de ser fácil de usar, el contenido y las búsquedas que se puedan realizar deben de ir de acuerdo con las necesidades del usuario, debe de cargar rápida la información, debe tener las opciones para descargar en pdf, imprimir, exportar la información. Debe tener la capacidad para adaptarse con facilidad a los dispositivos móviles, debe	E1, E2 y E3 coinciden que las características que debe tener el sistema web es que tiene que ser fácil de usar, el tiempo en mostrar la información debe ser rápida, que este sistema se debe visualizar en los celulares.	E3 acota que las páginas web debe contener políticas de seguridad utilizando códigos que brinden este tipo de seguridad.  E2 indica que cada módulo del sistema debe contener la información precisa por cada indicador, visualizándose	Se concluye que el sistema web debe ser fácil de usar, la información a consultar debe de cargar rápido sin mucha demora, que sea flexible y pueda visualizarse en celulares, debe ser confiable y seguro, el acceso debe ser restringido solo a

		personas y la información debe ser confiable.	La accesibilidad a esta página deberá ser limitada solo al personal que la requiera para sus informes o reuniones que solicitan.	ser eficiente cuando arroje los resultados de los indicadores, este sistema web deberá de brindar la confianza que la información estará protegida, se definirá que personas tendrán acceso a este sistema, se restringirá la información, deberá contener esta página políticas de seguridad utilizando códigos que brinden este tipo de seguridad a las páginas que se van a consultar.	E1, E2 y E3 indican que el acceso a este sistema tiene que definirse que personas deberán tener acceso y crearles usuarios para que puedan acceder a él.	también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación	personal autorizado y que tengan sus credenciales.
4	¿Por qué es importante cumplir con los objetivos institucionales en el monitoreo de los indicadores de salud?	Es importante cumplir con los objetivos porque estamos comprometidos con la salud poblacional, en brindarle la mejor atención que sea oportuno y eficiente. Cumplir con los objetivos en la etapa niño permitirá evaluar a los niños menores que tengan la vacuna pentavalente, saber el porcentaje de niños que tienen anemia. Cumplir con los objetivos en la etapa adulto permitirá llevar un control y saber el porcentaje de personas que se han podido realizar los exámenes de mamografía, Papanicolau e insuficiencia renal. Los objetivos establecidos para la programación de citas son importantes porque permitirá saber si los reclamos de los pacientes son atendidos en el plazo	Es importante cumplir con los objetivos, ya que, estos van a permitir que los jefes, gerentes puedan revisar las metas para asegurarse que se cumplieron haciendo que la empresa mejore sus procesos, los objetivos en la etapa niño es importante porque se necesita saber en qué condiciones están, si han realizado a la edad que tienen los exámenes y puesto las vacunas correspondientes de acuerdo a su edad, saber si tienen anemia una situación que día a día se trata de mejorar. Es importante que se cumplan los objetivos en la etapa de adultos para que nos permita visualizar cual es el porcentaje de población que se diagnostica con enfermedades cómo es mamografía, papanicolau, insuficiencia renal, cumplir con los objetivos de	Nos encontramos en un ambiente en donde tenemos una gran cantidad de tareas que debemos cumplir, ocasionando que dejemos a un lado nuestros objetivos, hpor lo que es importante cumplirlo para saber el estado que se encuentra cada uno de ellos y si se está logrando alcanzar. Es importante cumplir con los objetivos de los indicadores en la etapa niño ya que permitirá saber si los niños están cumpliendo con sus vacunas, uno de los más grandes desaffo que tenemos es de prevenir el cáncer, debido a esto nos hemos trazado el objetivo de saber qué porcentaje de la población está realizando sus análisis de mamografía, papanicolau e insuficiencia renal. Los objetivos en la programación de citas que	E2 y E3 coinciden que es importante cumplir con los objetivos porque va a permitir saber si los centros asistenciales están cumpliendo con las metas establecidas en sus contratos.  E1, E2 y E3 estuvieron de acuerdo que se tiene que cumplir con las metas definidas para cada indicador en la etapa niño, adulto y programaciones de cita, esto permitirá saber si se están cumpliendo con los objetivos.	E1 afirma que es importante cumplir con los objetivos porque estamos comprometidos con la salud poblacional, en brindarle un servicio eficiente.	Se concluye que es importante cumplir con los objetivos institucionales porque permitirá saber si se están cumpliendo con las metas establecidas, esto ayudara a mejorar el servicio que le brindamos a los pacientes. Hoy en día no se sabe con exactitud cuántos objetivos no se han cumplido, lo que resulta preocupante para los jefes y gerentes.

		de 30 días, ver la cantidad de pacientes que se están atendiendo.	programación de citas es importante porque podremos saber qué cantidad de citas se están realizando al día, también permitirá saber qué porcentaje de reclamos han sido atendidos.	necesitamos lograr nos permitirán mejorar el servicio de salud a nuestros pacientes, debido a la alta demanda de atenciones que solicitan los pacientes.			
5	¿Cuáles son las estrategias organizacionales que se deben emplear para el monitoreo de indicadores?	Estrategias corporativas porque van a marcar la dirección del negocio y la estrategia funcional, permitirá saber cómo aplicamos y utilizamos los recursos que nos asigna el estado para lograr los objetivos. Las estrategias políticas nos permitirán superar las debilidades y satisfacer las expectativas del ciudadano, las estrategias operativas nos ayudarán a realizar un análisis del entorno y mejorar la competitividad de la empresa. Las estrategias de emergencia mejoran la capacidad de respuesta y reacción del personal ante cualquier problema que se presente y requiera una inmediata solución.	A nivel corporativo permitirá ver si las unidades están cumpliendo con su función, el gerente tiene que trazar estrategias para abordar las deficiencias que tiene la organización. Las estrategias políticas nos van a ayudar a superar las debilidades que tenemos. Las estrategias operativas nos ayudarán a buscar las oportunidades de la empresa buscando generar ventaja competitiva. Las estrategias de emergencia nos ayudaran a tomar decisiones ante una situación que se necesita dar solución de manera inmediata.	Las estrategias que tomaremos permitirán asegurar el logro de nuestros objetivos, eligiendo las opciones que nos permitan brindar un mejor servicio a nuestros pacientes. Las estrategias políticas ayudan a superar las debilidades que encontremos en la empresa. Las estrategias operativas nos permitirán realizar planes de acción con el uso de recursos que la empresa tiene para lograr alcanzar los objetivos. La estrategia de emergencia permitirá utilizar los medios necesarios para dar respuesta inmediata ante situaciones que se requiera dar una inmediata solución.	E1, E2, y E3 expresa que las estrategias políticas nos permitirán superar las debilidades que tenemos como empresa, mientras que emplear estrategias operativas permitirá tomar planes de acción con el uso de recursos que tenemos para lograr los objetivos.  E1, E2 y E3 concluyen que las estrategias de emergencias permitirán mejorar la capacidad de respuesta inmediata ante cualquier situación.	E1 expuso que se debe emplear las estrategias funcionales la que permitirá aplicamos y utilizamos los recursos que nos asigna el estado para lograr los objetivos.  E2 indica que emplear estrategias a nivel corporativo permitirá ver si las áreas están cumpliendo con su tarea.	Se concluye que el tipo de estrategias que empleamos para lograr los objetivos que nos trazamos nos van a ayudar a superar, afrontar y dar soluciones antes las situaciones que se nos presente.
6	¿Por qué es importante realizar el seguimiento y llevar un control de los indicadores?	Permitirá obtener la información de forma ordenada y precisa, se llevará el control de las atenciones y citas, también saber la situación que se encuentran los niños menores de 3 años y los	Es de gran importancia porque nos permitirá saber si se están atendiendo los casos tanto de niños como adultos y las atenciones, en la actualidad aún hay deficiencia en el control de los indicadores. Los	Es importante porque permitirá dar un diagnóstico de cómo los centros de salud están cumpliendo con los objetivos, permitiendo tener un control de estos indicadores. Si se encuentran definidos los indicadores a	E1, E2 y E3 expresan que es importante llevar un control y seguimiento de los indicadores para saber el estado actual que se encuentran cada indicador y se	No se evidenciaron diferencias entre los planteamientos ofrecidos por los entrevistados	De acuerdo con lo expuesto se concluye que es importante realizar el control y seguimiento de los indicadores porque permitirá saber en qué nos encontramos

		<p>adultos. Se clasifican en: Etapa niño, etapa adulta y programación de citas, de ellos se necesita llevar un control y seguimientos de cada indicador. Se debe hacer reportes una vez por semana o cada vez que gerencia lo solicite para presentar en las reuniones, información debería estar a disposición de gerencia en cualquier momento que lo soliciten. Las acciones correctivas se tomarán para prevenir el incumplimiento de las metas, se deberá de informar a gerencia y ver cuál es la causa del problema y dar las soluciones.</p>	<p>indicadores ya están definidos, se clasifican en etapa niño, adulto y programación de citas. Sin un sistema de monitoreo no se podría generar reportes para gerencia sobre la situación de los indicadores, estos deben ser semanal, mensual y trimestrales. Las acciones correctivas que se tomen serán por el incumplimiento de las metas, esto permitirá buscar cual es el problema y dar solución.</p>	<p>monitorear. Se debe sacar el reporte de la situación de los indicadores cada semana o cuando lo solicite gerencia. Sea el caso que no se cumplieron los objetivos permitirá realizar reuniones con los encargados para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber la causa de porque aún no se cumplen con las metas.</p>	<p>está cumpliendo con las metas.</p> <p>E1, E2 y E3 indican que al ver que las metas no se lograron alcanzar con las metas se deberá de realizar reuniones con los encargados de los centros asistenciales para tomar acciones correctivas con la finalidad de saber cuál es la causa que no se están cumpliendo con las metas.</p>		<p>frente al punto cumplimiento de las metas; esto ayudara a saber en qué momento se cumplió con el objetivo.</p>
--	--	---	---	--	--	--	---

## **Conclusión general**

Se concluye que actualmente para los centros asistenciales no se está realizando el monitoreo de los indicadores, no se está llevando un control de los indicadores, debido a la compleja información que se maneja resulta complicado realizar un cálculo manual incluso podría ocasionar que haya errores, debido a esto no se sabe en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de los objetivos, hoy en día la tecnología nos permite mejorar y optimizar los procesos de la empresa. Por tal motivo se hizo un plan que describe cual sería el proceso para diseñar un sistema web que permita realizar el monitoreo de los indicadores, para esto se tuvo que recopilar información sobre la situación actual de la empresa, se tuvo que tener bien en claro cuáles eran los indicadores que se van a monitorear, para el diseño de este sistema deberá de cumplir con las necesidades de los usuarios los cuales permitirán brindar información adecuado y un fácil manejo, dentro de este sistema cada módulo deberá contener la información precisa por cada indicador, visualizándose también los reportes a detalle y gráficos para nuestra mejor interpretación, optimizando el proceso del monitoreo, reducirá los errores de cálculo para hallar cada indicador, se reducirá el tiempo en dar respuesta, el acceso debe ser restringido solo a personal autorizado.

Resulta importante porque permitirá cumplir con los objetivos en la etapa de niño, adulto y programación de citas, una vez puesto en ejecución este sistema se deberá dar una capacitación al personal que la va a usar para que sepa cómo usar y que no tenga problemas, a la vez se tendrá que capacitar a la persona encargada de administrar todo el sistema y subir información para que los usuarios puedan consultar. Esto nos permitirá saber si estamos cumpliendo con nuestros objetivos institucionales así podremos mejorar nuestros servicios a la población. El tipo de estrategias que emplearemos para lograr los objetivos nos permitirá superar, afrontar y dar solución ante las situaciones que se nos presente, resulta importante realizar el control y seguimiento de los indicadores porque permitirá saber en qué punto nos encontramos frente al cumplimiento de las metas; esto ayudara a saber en qué momento se cumplió con el objetivo.

## Anexo 6: Ficha de Observación

Empresa:	Red Rebagliati - Essalud
Ubicación:	Jesús María
Unidad de Análisis:	P1: Jefe del Centro Asistencial de Jesús María. P2: Jefe del Centro Asistencial de Magdalena. P3: Jefe del Centro Asistencial de Villa el Salvador.
Observador:	Rosangela Abregú Marcos
<p>Se redacta lo observado a mi unidad de análisis, está compuesta por el: P1: Jefe del Centro Asistencial de Jesús María, P2: Jefe del Centro Asistencial de Magdalena y P3: Jefe del Centro Asistencial de Villa el Salvador.</p> <p>P1: Cuando uno quiere hacer el monitoreo de los doce indicadores no se puede realizar, no se usa ningún aplicativo para realizar este monitoreo, debido a la gran cantidad de información que maneja la empresa hacer un cálculo de manera manual demanda demasiado tiempo, incluso involucraría el uso de recurso humano es decir personal que se encuentre a cargo de recolectar y hacer un análisis estadístico para sacar la información, resulta que se trata de millones de registros y hacer un filtro en Excel resultaría una pérdida de tiempo, en el caso que yo quiera saber el estado de un indicador necesito solicitar la información al personal de sistemas, un área que se encuentran ocupados ya que se encuentran realizando otras tareas derivadas de gerencias u otras áreas, el tiempo para que ellos puedan darme esa información es de 10 a 15 días. Se solicita la información de los años 2018- 2019 para ver el avance de estos indicadores. Considera que trabajar con un sistema web facilitara y agilizara el procedo de monitoreo, ayudando a llevar un control y permitiendo saber si se cumple los objetivos, sea el caso que no se estén cumpliendo con los objetivos permitirá reunirnos con las personas encargadas para encontrar la causa del problema y permitiéndonos saber porque no se logra cumplir con el objetivo, tomando acciones de mejora que permitan encontrar la causa del problema y evitando que en un futuro se vuelva a repetir.</p> <p>P2: Se observo que no se está realizando el monitoreo esto no permite saber la situación que se encuentra cada uno de los indicadores, también se pudo observar que para hallar cada indicador se debe de cumplir con las condiciones que se encuentran establecidos en los contratos, resulta que para estar seguro de esta información se tiene que hacer una previa consulta a los doctores especialistas que saben que información es la necesaria para hallar este cálculo, posteriormente cuando ya se tiene claro que información se hace el pedido al encargado del área del centro de monitoreo ya que es el único que tiene acceso a la base de datos por la complejidad del sistema, pero igual hay demora porque para el sacar esta información tiene que solicitar el código que le brinda el personal de sistemas. Haciendo que este proceso demore más de lo esperado, debido a esto si se requiere de un sistema que ayude a agilizar este proceso, que la información que muestre este sistema sea segura y que permita realizar reportes del estado en que se encuentran los doce indicadores de cada centro asistencial, con la implementación de este sistema ayudará a reducir el tiempo en dar respuesta.</p> <p>P3: Se pudo observar que cuando ellos quieren ver en qué estado se encuentran los indicadores no se puede saber con exactitud, ellos tiene que sacar la información del sistema donde se registran a los pacientes y los diagnósticos que tienen, pero ellos no cuentan con toda la información, debido a esto se solicita la</p>	

información al encargado de la central de monitoreo para que le proporciones la información que requieren para hallar cada indicador, pero demoran en dar respuesta, una vez obtenida la información se procede a poner personal a cargo para realizar los cálculos pero resulta que es una información que contiene demasiados registros y se tienen que hacer varios filtros para obtener la información que necesitamos, esto involucra tiempo y puede haber errores en el cálculo que se hará manual, debido a esto se requiere la necesidad de contar con un sistema que agilice el proceso, permitiendo llevar un adecuado control de los indicadores a la vez que este sistema realice los cálculos de forma automática agilizando el tiempo en dar respuesta. En actualidad no todo el sistema de salud se encuentra automatizado y hay varios procesos que se necesita mejorar con ayuda de los sistemas permitirá agilizar y mejorar el proceso de la empresa obteniendo óptimos resultados.

## Anexo 7: Indicadores a monitorear

### RESUMEN DE INDICADORES:

N°	INDICADORES SANITARIOS	Puntaje	1T	2T	3T	4T
			META	META	META	META
1	COBERTURA DE ASEGURADOS MENORES DE 1 AÑO DE EDAD CON TERCERA DOSIS DE VACUNA PENTAVALENTE	10	≥35.00%	≥55.00%	≥75.00%	≥96.00%
2	COBERTURA DEL SEGUIMIENTO DE NIÑOS DE 04 A 36 MESES CON TAMIZAJE DE ANEMIA	10	≥10.00%	≥20.00%	≥30.00%	≥40.00%
3	COBERTURA DEL ABORDAJE DE SINDROME METABOLICO	10	≥10.00%	≥15.00%	≥20.00%	≥25.00%
4	DETECCIÓN PRECOZ DE DAÑO RENAL	10	≥8.00%	≥12.00%	≥16.00%	≥20.00%
5	COBERTURA DE ASEGURADAS CON RESULTADO DE FROTIS PAP DE CERVIX UTERINO	10	≥10.50%	≥17.00%	≥23.50%	≥30.00%
6	COBERTURA DE ASEGURADAS CON RESULTADO DE EXAMEN DE MAMOGRAFIA	10	≥7.50%	≥15.00%	≥22.50%	≥30.00%
7	COBERTURA DE GESTANTES CON ATENCIÓN PRENATAL	10	≥17.50%	≥17.50%	≥17.50%	≥17.50%
8	COBERTURA DE 05 A MENOS DE 12 AÑOS PROTEGIDOS CON FLUOR	10	≥8.00%	≥12.00%	≥16.00%	≥20.00%
9	COBERTURA DE ATENCIÓN DE SALUD DEL ADOLESCENTE DE 12 A MENOS DE 18 AÑOS	10	≥10.50%	≥17.00%	≥23.50%	≥30.00%
10	COBERTURA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD DEL ASEGURADO ADULTO MAYOR DE 60 AÑOS A MAS	10	≥10.50%	≥17.00%	≥23.50%	≥30.00%





INDICADOR SANITARIO N° 01 COBERTURA DE ASEGURADOS MENORES DE 1 AÑO DE EDAD CON TERCERA DOSIS DE VACUNA PENTAVALENTE	
<b>Objetivo</b>	Determinar el nivel de acceso de niños asegurados menores de 1 año a la vacunación con tercera dosis pentavalente
<b>Definición</b>	Mide el Porcentaje de niños menores de 1 año, vacunados con tercera dosis de vacuna pentavalente, a la fecha de evaluación / N° de niños menores de 1 año (meta anual 95%)
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> N° de asegurados menores de 1 año de edad adscritos y acreditados a la IPRESS que tienen la tercera dosis pentavalente en el trimestre de evaluación x 100 <b>Denominador:</b> N° de asegurados menores de 1 año adscritos y acreditados a la IPRESS
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 35.00% = 10 puntos
	Menor a 35.00% a mayor igual a 30.00% = 8 puntos
	Menor a 30.00% a mayor igual a 25.00% = 6 puntos
	Menor a 25.00% a mayor igual a 20.00% = 4 puntos
	Menor a 20.00% = 0 puntos
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 55.00% = 10 puntos
	Menor a 55.00% a mayor igual a 50.00% = 8 puntos
	Menor a 50.00% a mayor igual a 45.00% = 6 puntos
	Menor a 45.00% a mayor igual a 40.00% = 4 puntos
	Menor a 40.00% = 0 puntos
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 75.00% = 10 puntos
	Menor a 75.00% a mayor igual a 70.00% = 8 puntos
	Menor a 70.00% a mayor igual a 65.00% = 6 puntos
Menor a 65.00% a mayor igual a 60.00% = 4 puntos	
Menor a 60.00% = 0 puntos	
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 96.00% = 10 puntos	
Menor a 95.00% a mayor igual a 90.00% = 8 puntos	
Menor a 90.00% a mayor igual a 85.00% = 6 puntos	
Menor a 85.00% a mayor igual a 80.00% = 4 puntos	
Menor a 80.00% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, Padrón nominal de registro diario de vacunación.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
<b>Comentarios Técnicos</b>	Se validará esta prestación con copia del carnet de vacunación en niños menores de 1 año y registrados en el SGSS (vacunados en el trimestre evaluado). Se considerará para este indicador los niños vacunados en la propia IPRESS y los vacunados en otros establecimientos debidamente documentado en el periodo evaluado. Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada de de menores de 01 año del trimestre evaluado.



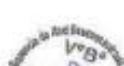
<b>INDICADOR SANITARIO N° 02</b>	
<b>COBERTURA DEL SEGUIMIENTO DE NIÑOS DE 04 A 36 MESES CON TAMIZAJE DE ANEMIA</b>	
<b>Objetivo</b>	Detectar el riesgo o daño de naturaleza prevalente, así como la evaluación y control de riesgo en salud para evitar complicaciones
<b>Definición</b>	Descartar precozmente en niños de 04 a 36 meses, el riesgo de anemia.
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Número de asegurados acreditados y adscritos a La IPRESS de 04 a 36 meses, que recibieron segunda consulta de atención integral con lectura del resultado de examen de hemoglobina x 100.
	<b>Denominador:</b> Es el número de asegurados de 04 a 36 meses, acreditados y adscritos a la IPRESS
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 10.0% = 10 puntos
	Menor a 10.0% a mayor o igual a 9.0% = 8 puntos
	Menor a 9.0% a mayor o igual a 8.0% = 6 puntos
	Menor a 8.0% a mayor o igual a 7.0% = 4 puntos
	Menor a 7.0% = 0 puntos
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 20.0% = 10 puntos
	Menor a 19.0% a mayor o igual a 18.0% = 8 puntos
	Menor a 17.0% a mayor o igual a 16.0% = 6 puntos
	Menor a 16.0% a mayor o igual a 15.0% = 4 puntos
	Menor a 15.0% = 0 puntos
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 30.0% = 10 puntos
	Menor a 29.0% a mayor o igual a 28.0% = 8 puntos
	Menor a 28.0% a mayor o igual a 27.0% = 6 puntos
Menor a 27.0% a mayor o igual a 26.0% = 4 puntos	
Menor a 26.0% = 0 puntos	
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 40.0% = 10 puntos	
Menor a 40.0% a mayor o igual a 39.0% = 8 puntos	
Menor a 39.0% a mayor o igual a 38.0% = 6 puntos	
Menor a 38.0% a mayor o igual a 37.0% = 4 puntos	
Menor a 37.0% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
<b>Comentarios Técnicos</b>	Se considerará como criterio: Segunda consulta médica integral que incluye la lectura de resultado de hemoglobina (La consulta médica integral y la hemoglobina debe ser realizada por la IPRESS en el trimestre evaluado). En caso de diagnosticar Anemia, este deberá ser intervenido por la IPRESS dentro del trimestre de evaluación (otorgar tratamiento hasta su recuperación según normativa sectorial vigente). Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada de niños de 4 a 36 meses en el trimestre de evaluación



<b>INDICADOR SANITARIO N° 03</b>	
<b>COBERTURA DEL ABORDAJE DE SINDROME METABOLICO</b>	
<b>Objetivo</b>	Disminuir los casos de discapacidad permanente y muerte prematura de este grupo etáreo, con detección del riesgo o daño de naturaleza prevalente.
<b>Definición</b>	Asegurados de 30 a menos de 60 años sin diagnóstico previo de Hipertensión Arterial y/o Diabetes Mellitus que reciba evaluación médica integral con entrega de resultado de examen de glicemia, HDL, y triglicéridos, más atención nutricional.
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Numerador: Es el número de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS de 30 a menos de 60 años sin diagnóstico previo de Hipertensión Arterial y/o Diabetes Mellitus que reciba evaluación médica integral con entrega de resultado de examen de glicemia, HDL, y triglicéridos, más atención nutricional en el periodo de estudio. <b>Denominador:</b> Es el número de asegurados de 30 a menos de 60 años, acreditados y adscritos a la IPRESS del trimestre de evaluación.
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 10.00% = 10 puntos
	Menor a 10.00% a mayor o igual a 9.00% = 8 puntos
	Menor a 9.00% a mayor o igual a 8.00% = 6 puntos
	Menor a 8.00% a mayor o igual a 7.00% = 4 puntos
	Menor a 7.00% = 0 puntos
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 15.00% = 10 puntos
	Menor a 15.00% a mayor o igual a 14.00% = 8 puntos
	Menor a 14.00% a mayor o igual a 13.00% = 6 puntos
	Menor a 13.00% a mayor o igual a 12.00% = 4 puntos
	Menor a 12.00% = 0 puntos
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 20.00% = 10 puntos
	Menor a 20.00% a mayor o igual a 19.00% = 8 puntos
	Menor a 19.00% a mayor o igual a 18.00% = 6 puntos
Menor a 18.00% a mayor o igual a 17.00% = 4 puntos	
Menor a 17.00% = 0 puntos	
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 25.00% = 10 puntos	
Menor a 25% a mayor o igual 24% = 8 puntos	
Menor a 24% a mayor o igual 23% = 6 puntos	
Menor a 23% a mayor o igual 22% = 4 puntos	
Menor a 22% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
<b>Comentarios Técnicos</b>	Se considerará como criterio: Segunda consulta médica integral que incluye la entrega de resultado de examen de glicemia, HDL, y triglicéridos (La consulta médica integral y los exámenes de laboratorio deben ser realizados por la IPRESS en el trimestre evaluado) Atención nutricional. (Servicio que debe brindar el nutricionista en el trimestre evaluado). En caso de diagnosticar Síndrome metabólico, este deberá ser intervenido por la IPRESS dentro del trimestre de evaluación (otorgar tratamiento) se espera que el asegurado debe normalizar por lo menos uno de los 3 criterios con los que se hizo el diagnóstico) Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada de 30 a menos de 60 años en el trimestre de evaluación



INDICADOR SANITARIO N° 04 DETECCIÓN PRECOZ DE DAÑO RENAL		
<b>Objetivo</b>	Disminuir los casos de discapacidad permanente y muerte prematura de este grupo etario, con detección precoz del riesgo o daño renal	
<b>Definición</b>	Intervención organizada para detectar la función renal disminuida en población asegurada acreditada y adscrita en el siguiente grupo de riesgo para detección de Enfermedad Renal Crónica (ERC): Pacientes mayores de 18 años con Diabetes Mellitus y/o Hipertensión Arterial y/o pacientes con factores de Riesgo (mayores de 55 años, infecciones urinarias a repetición, Litiasis Renal, Poliquistosis renal, entre otros).	
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Es el número de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS que se encuentren dentro de los criterios establecidos (Pacientes mayores de 18 años con Diabetes Mellitus y/o Hipertensión Arterial, tamizados con la tasa albúmina/creatinina en orina y creatinina sérica en el periodo de estudio, que reciben atención integral y monitoreo de acuerdo a las Guías y manuales Institucionales Vigentes). <b>Denominador:</b> Es el número de asegurados, acreditados y adscritos a la IPRESS, mayores de 18 años con Diabetes Mellitus y/o Hipertensión Arterial y pacientes mayores de 55 años.	
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 8% = 10 puntos Menor a 8% a mayor o Igual a 7% = 8 puntos Menor a 7% a mayor o Igual a 6% = 6 puntos Menor a 6% a mayor o Igual a 5% = 4 puntos Menor a 5% = 0 puntos	
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 12% = 10 puntos Menor a 12% a mayor o Igual a 11% = 8 puntos Menor a 11% a mayor o Igual a 10% = 6 puntos Menor a 10% a mayor o Igual a 9% = 4 puntos Menor a 9% = 0 puntos	
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 16% = 10 puntos Menor a 16 a mayor o Igual a 15% = 8 puntos Menor a 15% a mayor o Igual a 14% = 6 puntos Menor a 14% a mayor o Igual a 13% = 4 puntos Menor a 13% = 0 puntos	
	<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 20% = 10 puntos Menor a 20% a mayor o Igual a 19% = 8 puntos Menor a 19% a mayor o Igual a 18% = 6 puntos Menor a 18% a mayor o Igual a 17% = 4 puntos Menor a 17% = 0 puntos	
	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
	<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, Sistema de Vigilancia de Salud Renal (VISARE), SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE.
	<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
	<b>Comentarios Técnicos (criterios)</b>	Segunda consulta médica integral que incluye la evaluación con entrega de resultado del tamizaje y estadiaje de ERC, con la tasa de filtración glomerular, tasa albúmina/creatinina en orina, creatinina sérica en el periodo de estudio, donde se indicará al paciente si tiene Enfermedad renal y en que estadio se encuentra, así como la conducta ante el diagnóstico o si no tiene enfermedad renal deberá aconsejarse nuevo chequeo.
		Enviar una copia del formato de VISARE según normativa vigente. Enviar una copia del formato de VISARE según normativa vigente. Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada con Diabetes Mellitus y/o Hipertensión Arterial y mayores de 55 años en el trimestre de evaluación.



INDICADOR SANITARIO N° 05	
COBERTURA DE ASEGURADAS CON RESULTADO DE FROTIS PAP DE CERVIX UTERINO	
<b>Objetivo</b>	Detectar precozmente el cáncer de cuello uterino, a través de tamizaje de PAP
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de atención en la prueba de descarte de cáncer de cuello uterino a mujeres con vida sexual activa de 21 años a menos de 65 años
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Es el número de aseguradas de 21 a menos de 65 años, de edad adscritas y acreditadas a la IPRESS, atendidas( tamizadas) que recibieron el resultado de frotis PAP de Cérvix uterino al trimestre de evaluación <b>Denominador:</b> Es el número total de aseguradas adscritas y acreditadas de 21 a menos de 65 años de edad a la IPRESS
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 10.5% = 10 puntos
	Menor a 10.5% a mayor o igual a 9.5% = 8 puntos
	Menor a 9.5% a mayor o igual a 8.5% = 6 puntos
	Menor a 8.5% a mayor o igual a 7.5% = 4 puntos
	Menor a 7.5% = 0 puntos
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 17.0% = 10 puntos
	Menor a 17.0% a mayor o igual a 16.0% = 8 puntos
	Menor a 16.0% a mayor o igual a 15.0% = 6 puntos
	Menor a 15.0% a mayor o igual a 14.0% = 4 puntos
	Menor a 14.0% = 0 puntos
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 23.5% = 10 puntos
	Menor a 23.5% a mayor o igual a 22.5% = 8 puntos
	Menor a 22.5% a mayor o igual a 21.5% = 6 puntos
Menor a 21.5% a mayor o igual a 20.5% = 4 puntos	
Menor a 20.5% = 0 puntos	
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 30.0% = 10 puntos	
Menor a 30.0% a mayor o igual a 29.0% = 8 puntos	
Menor a 29.0% a mayor o igual a 28.0% = 6 puntos	
Menor a 28.0% a mayor o igual a 27.0% = 4 puntos	
Menor a 27.0% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE, Informes Operacionales de Salud Sexual y Reproductiva.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
<b>Comentarios Técnicos (criterios)</b>	Los informes deben ser firmados por Médico Anatómo Patólogo (los que serán verificados en las visitas inopinadas). La Información de resultados se hace con el Sistema Bethesda.  La entrega de resultados al paciente previa consejería, la misma que será verificado con la recepción (firma y huella de la paciente) en la copia del informe.  Asimismo, deberá implementar la Directiva 02-GG-EsSalud-2016, en el caso del Procedimiento de toma de muestras y uso de IVAA.  Se considerará en el denominador del indicador al promedio de la población asegurada de 21 a menos de 65 años en el trimestre evaluado.



INDICADOR SANITARIO N° 06		
COBERTURA DE ASEGURADAS CON RESULTADO DE EXAMEN DE MAMOGRAFIA		
<b>Objetivo</b>	Detectar precozmente cáncer de mama a través de la mamografía en mujeres a partir de los 50 a menos de 75 años	
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de atención en la prueba de descarte de cáncer de mama a mujeres de 50 años a menos de 75 años. La prueba debe realizarse a las aseguradas cada dos años, según lo establecido en la cartera de salud de complejidad creciente.	
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Número de aseguradas de 50 años a menos de 75 años adscritas y acreditadas a la IPRESS, atendidas (tamizadas) que recibieron el resultado de Mamografía al trimestre de evaluación	
	<b>Denominador:</b> Es el número de aseguradas de 50 años a menos de 75 años de edad adscritas y acreditadas a la IPRESS	
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 10.5% = 10 puntos Menor a 10.5% a mayor o igual a 9.5% = 8 puntos Menor a 9.5% a mayor o igual a 8.5% = 6 puntos Menor a 8.5% a mayor o igual a 7.5% = 4 puntos Menor a 7.5% = 0 puntos	
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 17.0% = 10 puntos Menor a 17.0% a mayor o igual a 16.0% = 8 puntos Menor a 16.0% a mayor o igual a 15.0% = 6 puntos Menor a 15.0% a mayor o igual a 14.0% = 4 puntos Menor a 14.0% = 0 puntos	
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 23.5% = 10 puntos Menor a 23.5% a mayor o igual a 22.5% = 8 puntos Menor a 22.5% a mayor o igual a 21.5% = 6 puntos Menor a 21.5% a mayor o igual a 20.5% = 4 puntos Menor a 20.5% = 0 puntos	
	<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 30.0% = 10 puntos Menor a 30.0% a mayor o igual a 29.0% = 8 puntos Menor a 29.0% a mayor o igual a 28.0% = 6 puntos Menor a 28.0% a mayor o igual a 27.0% = 4 puntos Menor a 27.0% = 0 puntos	
	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
	<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE, Informes Operacionales de Salud Sexual y Reproductiva.
	<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
	<b>Comentarios Técnicos</b>	Se considerará como criterio: El informe debe estar firmado y sellado por Médico Radiólogo. La entrega de resultados al paciente previa consejería, la misma que será verificada con la recepción (firma y huella de la paciente) en la copia del informe. Se considerará en el denominador del indicador al promedio de la población asegurada de 50 a menos de 75 años en el trimestre de evaluación.



INDICADOR SANITARIO N° 07	
COBERTURA DE GESTANTES CON ATENCIÓN PRENATAL	
<b>Objetivo</b>	Garantizar la salud y desarrollo del Binomio madre/niño previniendo precozmente las enfermedades recurrentes.
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de consulta médica integral de gestantes.
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Es el número de aseguradas gestantes adscritas y acreditadas a La IPRESS, atendidas que recibieron consulta médica de control prenatal, con todos los exámenes de ayuda diagnóstica que le corresponde por edad gestacional, en el periodo de evaluación.
	<b>Denominador:</b> Número de Gestantes Aseguradas Esperadas (6% de las aseguradas entre 15 a 49 años adscritas a la IPRESS)
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 17.5% = 10 puntos
	Menor a 17.50% a mayor o igual 16.50% = 8 puntos
	Menor a 16.50% a mayor o igual 15.50% = 6 puntos
	Menor a 15.50% a mayor o igual 14.50% = 4 puntos
Menor a 14.50% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE ,además formatos de plan de parto, y hoja CLAP.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Febagliati
<b>Comentarios Técnicos</b>	<p>Para considerar la atención esta debe contar resultados de todas las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta médica integral por médico ginecólogo</li> <li>Consulta obstétrica</li> <li>Ecografía obstétrica</li> <li>Proteína en orina</li> <li>Hemoglobina</li> <li>Grupo sanguíneo</li> <li>Factor RH</li> <li>Glicemia</li> <li>Examen de orina completa y/o urocultivo.</li> <li>Pruebas de tamizaje para VIH y Sífilis (Prueba rápida /ELISA/RPR) previa consejería.</li> <li>Toma de PAP y entrega de Resultado frotis PAP cérvix uterino.</li> </ul> <p>Al determinar el número de gestantes aseguradas esperadas, se considerará en el denominador del indicador el 6% de la población asegurada entre 15 a 49 años adscritas a la IPRESS en el trimestre de evaluación.</p> <p>Asimismo, debe llenar todos los formatos aprobados en la Directiva 02-GCPS-ESSALUD 2017.</p>



<b>INDICADOR SANITARIO N° 08</b>	
<b>COBERTURA DE 05 A MENOS DE 12 AÑOS PROTEGIDOS CON FLUOR</b>	
Determinar el porcentaje de niños asegurados de 05 a menos de 12 años de edad protegidos con flúor	
Mide el porcentaje de niños asegurados de 05 a menos de 12 años de edad protegidos con flúor, según riesgo estomatológico.	
<b>Numerador:</b> Número de asegurados de 05 a menos de 12 años de edad acreditados y adscritos a la IPRESS protegidos con flúor según riesgo estomatológico X 100	
<b>Denominador:</b> Número de asegurados de 05 a menos de 12 años de edad acreditados y adscritos a la IPRESS	
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 8%	= 10 puntos
Menor a 8% a mayor o igual a 7%	= 8 puntos
Menor a 7% a mayor o igual a 6%	= 6 puntos
Menor a 6% a mayor o igual a 5%	= 4 puntos
Menor a 5%	= 0 puntos
<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 12%	= 10 puntos
Menor a 12% a mayor o igual a 11%	= 8 puntos
Menor a 11% a mayor o igual a 10%	= 6 puntos
Menor a 10% a mayor o igual a 9%	= 4 puntos
Menor a 9%	= 0 puntos
<b>TERCER TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 16%	= 10 puntos
Menor a 16 a mayor o igual a 15%	= 8 puntos
Menor a 15% a mayor o igual a 14%	= 6 puntos
Menor a 14% a mayor o igual a 13%	= 4 puntos
Menor a 13%	= 0 puntos
<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
Mayor o igual a 20%	= 10 puntos
Menor a 20% a mayor o igual 19%	= 8 puntos
Menor a 19% a mayor o igual 18%	= 6 puntos
Menor a 18% a mayor o igual 17%	= 4 puntos
Menor a 17%	= 0 puntos
Trimestral	
SGSS, Historias Clínicas (odontograma), reporte de población asegurada, adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE del inicio de operaciones.	
Se considerará como criterio:	
La aplicación de Barniz fluorado (código D1225) debe ser realizada al asegurado sano (con alta odontológica o sin caries) y habersele realizado el Índice de Higiene Oral Simplificado (IHOS) y determinado el Riesgo Odontológico.	
La aplicación de Barniz fluorado debe ser aplicado cada seis meses	
Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada de 05 a menos de 12 años de edad en el trimestre de evaluación.	



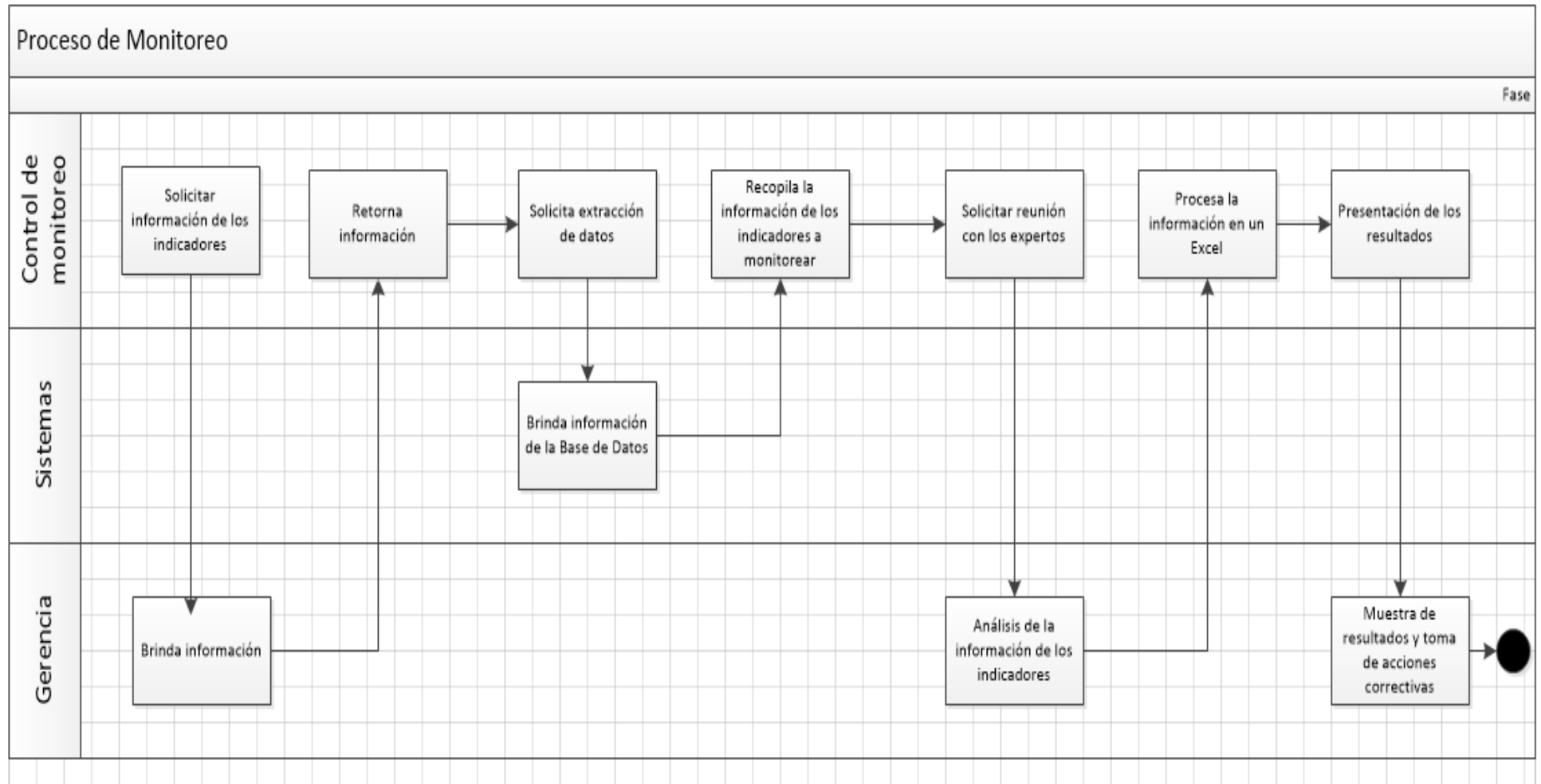


INDICADOR SANITARIO N° 09	
COBERTURA DE ATENCIÓN DE SALUD DEL ADOLESCENTE DE 12 A MENOS DE 18 AÑOS	
<b>Objetivo</b>	Detectar el riesgo o daño de naturaleza prevalente, así como la evaluación y control de riesgo en salud a fin de disminuir los casos de discapacidad permanente y muerte prematura de este grupo etario.
<b>Definición</b>	Mide la cobertura de atención en prestaciones preventivas y recuperativas de asegurados de EsSalud de este grupo etario.
<b>Cálculo del Indicador</b>	Numerador: Número de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS de 12 a menos de 18 años atendidos que recibieron atención integral de salud de la cartera de servicios de salud de Complejidad Creciente en el trimestre de evaluación.
	Denominador: Es el número de asegurados de 12 a menos de 18 años de edad, acreditados y adscritos a la IPRESS.
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 10.5% = 10 puntos
	Menor a 10.5% a mayor o igual a 9.5% = 8 puntos
	Menor a 9.5% a mayor o igual a 8.5% = 6 puntos
	Menor a 8.5% a mayor o igual a 7.5% = 4 puntos
	Menor a 7.5% = 0 puntos
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 17.0% = 10 puntos
	Menor a 17.0% a mayor o igual a 16.0% = 8 puntos
	Menor a 16.0% a mayor o igual a 15.0% = 6 puntos
	Menor a 15.0% a mayor o igual a 14.0% = 4 puntos
	Menor a 14.0% = 0 puntos
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 23.5% = 10 puntos
	Menor a 23.5% a mayor o igual a 22.5% = 8 puntos
	Menor a 22.5% a mayor o igual a 21.5% = 6 puntos
	Menor a 21.5% a mayor o igual a 20.5% = 4 puntos
	Menor a 20.5% = 0 puntos
	<b>CUARTO TRIMESTRE</b>
	Mayor o igual a 30.0% = 10 puntos
Menor a 30.0% a mayor o igual a 29.0% = 8 puntos	
Menor a 29.0% a mayor o igual a 28.0% = 6 puntos	
Menor a 28.0% a mayor o igual a 27.0% = 4 puntos	
Menor a 27.0% = 0 puntos	
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE.
<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
<b>Comentarios Técnicos</b>	Se considerará como criterio: <input type="checkbox"/> adolescente ha recibido la atención integral de salud, solo si ha recibido como mínimo las siguientes atenciones:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta médica integral (Medicina General, Medicina Familiar, Medicina Interna y Pediatría).</li> <li>• Control de crecimiento y desarrollo (Enfermería)</li> <li>• Inmunizaciones (Enfermería)</li> <li>• Consulta odontostomatológica integral (Odontología)</li> <li>• Consejería Integral (De acuerdo a la edad del adolescente durante su atención y evaluación integral).</li> <li>• Atención en Salud Sexual y Reproductiva (Obstetricia)</li> <li>• Tamizaje de salud mental (Psicología)</li> <li>• Evaluación y consejería nutricional (Nutricionista)</li> <li>• Atención social</li> <li>• Exámenes auxiliares y entrega de resultados: Hemoglobina, Glucosa, Colesterol, Prueba rápida o ELISA para VIH previa consejería.</li> <li>• Evaluación visual y auditiva. (De acuerdo a la edad del adolescente durante su atención y evaluación integral)</li> </ul> <p>Se considerará en el denominador del indicador al promedio de la población asegurada de 12 años a menos de 18 años en el trimestre de evaluación.</p>



INDICADOR SANITARIO N° 10 COBERTURA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD DEL ASEGURADO ADULTO MAYOR DE 60 AÑOS A MÁS		
<b>Objetivo</b>	Detectar el riesgo o daño de naturaleza prevalente, así como la evaluación y control de riesgo en salud a fin de disminuir los casos de discapacidad permanente y muerte prematura de este grupo etario.	
<b>Definición</b>	Mide la cobertura de atención en prestaciones preventivas y recuperativas de asegurados de EsSalud de este grupo etario.	
<b>Cálculo del Indicador</b>	<b>Numerador:</b> Numerador: Es el número de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS adulto mayor de 60 años a más que reciban atención integral de salud en el periodo de estudio. <b>Denominador:</b> Es el número de asegurados adulto mayor de 60 años a más, acreditados y adscritos a la IPRESS del trimestre de evaluación.	
<b>Puntaje del Indicador</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 10.5% = 10 puntos Menor a 10.5% a mayor o igual a 9.5% = 8 puntos Menor a 9.5% a mayor o igual a 8.5% = 6 puntos Menor a 8.5% a mayor o igual a 7.5% = 4 puntos Menor a 7.5% = 0 puntos	
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 17.0% = 10 puntos Menor a 17.0% a mayor o igual a 16.0% = 8 puntos Menor a 16.0% a mayor o igual a 15.0% = 6 puntos Menor a 15.0% a mayor o igual a 14.0% = 4 puntos Menor a 14.0% = 0 puntos	
	<b>TERCER TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 23.5% = 10 puntos Menor a 23.5% a mayor o igual a 22.5% = 8 puntos Menor a 22.5% a mayor o igual a 21.5% = 6 puntos Menor a 21.5% a mayor o igual a 20.5% = 4 puntos Menor a 20.5% = 0 puntos	
	<b>CUARTO TRIMESTRE</b>	
	Mayor o igual a 30.0% = 10 puntos Menor a 30.0% a mayor o igual a 29.0% = 8 puntos Menor a 29.0% a mayor o igual a 28.0% = 6 puntos Menor a 28.0% a mayor o igual a 27.0% = 4 puntos Menor a 27.0% = 0 puntos	
	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
	<b>Fuente</b>	Data enviada por la IPRESS, SGSS, Historias Clínicas, reporte de población asegurada adscrita y acreditada proporcionado por GCSyPE.
	<b>Responsable</b>	Gerencia Red Desconcentrada Rebagliati
	<b>Comentarios Técnicos</b>	Se considerará como criterio: El asegurado adulto mayor de 60 años a más que ha recibido la atención integral de salud solo si ha recibido como mínimo las siguientes atenciones: Consulta médica integral incluye valoración geriátrica integral. (Evaluación física, visual y auditiva). Tamizaje de salud mental (Psicología). Evaluación y consejería nutricional. (Nutricionista). Atención social (a partir de los 80 se realiza dos controles).
		Exámenes auxiliares y entrega de resultados: Glucosa, Colesterol/HDL, Tasa albúmina / creatinina en orina (Tamizaje Enf. Renal Crónica) ERC, Thevenon en Heces,  Se considerará en el denominador del indicador el promedio de la población asegurada adulto mayor de 60 años a más en el trimestre de evaluación

## Anexo 8: Proceso de Monitoreo



## **Anexo 9: Plan para diseñar un sistema web de monitoreo para los indicadores de salud de la Red de Rebagliati**

Para este trabajo se realizó un estudio de la situación actual de la empresa y como están llevando el seguimiento de los indicadores de salud. Los pasos que se muestran a continuación son partes de la metodología que se va a utilizar para la creación del sistema web.



**Figura 1:** Metodología para la creación de un sistema web de monitoreo

### **1.- Planificación y Levantamiento de información**

Para el presente trabajo se inició con el levantamiento de la información, en este punto se obtuvo información detallada de cómo se está llevando el monitoreo de los indicadores de salud para los centros asistenciales, desde que gerencia solicita informes del estado que se encuentra y como hacen para hallar los cálculos de estos. A la vez se levantó información por parte de las personas especialista que tienen un mayor conocimiento de cómo se halla cada indicador, ellos dieron información importante de las consideraciones que se debe tener en cuenta para el cálculo de cada uno de ellos. Se tomo en cuenta que para este proceso de monitoreo se pretendió hacer en Excel pero no logro concluirse debido a la complejidad de información que se maneja, a la vez, se tenía que hacer varios procesos para hallar cada indicador, incluso se tenía que trabajar con otros programas causando demora e incluso se pudo observar que no todo el personal tiene el conocimiento para manejar estos programas, no resulta conveniente hacer el monitoreo en Excel debido a que la empresa cuenta con millones de registro lo cual genera que se cuelgue el programa Excel e incluso que no se pueda abrir la información.

Se pudo obtener pantallazos de cómo se quería llevar esta información en el programa Excel. En la siguiente imagen se muestra el indicador las condiciones para hallar cada indicador y los objetivos que tiene que cumplir cada indicador de los centros asistenciales.

COD	Indicador	Numerador	Denominador	CONDICIONES	Estandar	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T
IND 01	Cobertura de asegurados menores de 1 año de edad con tercera dosis de vacuna pentavalente	N° de asegurados menores de 1 año, vacunados con tercera dosis de vacuna pentavalente, a la fecha de evaluación Fuente: ESSI, SES	N° de asegurados menores de 1 año de edad adscritos y acreditados a la IPRESS (N° de niños menores de 1 año (meta anual 96%)) Fuente: GCAsseguramiento			>=35%	>=55%	>=75%	>=95%	20%	40%	60%	80%	25%	50%
IND 02	Cobertura de niños de 06 a 35 meses tamizados (hemoglobina) con diagnóstico	N° de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS de 06 a 36 meses, que recibieron segunda consulta de atención integral con lectura del resultado de examen de hemoglobina	Es el N° de asegurados de 06 a 36 meses, acreditados y adscritos a la IPRESS	Se mide: 2da atención Pediatría EDAD: 06 a 36 meses Examen Apoyo: 83051 HEMOGLOBINA EN PLASMA 85018, 85025, 83021 Actividad: 91 Subactividad:		>=10%	>=20%	>=30%	>=40%						
IND 03	Cobertura de detección de síndrome metabólico	N° de asegurados acreditados y adscritos a la IPRESS de 30 a menos de 60 años sin diagnóstico previo de Hipertensión Arterial y/o Diabetes Mellitus que reciba evaluación médica integral con entrega de resultado de examen de glicemia, HDL, y triglicéridos con evaluación nutricional en el periodo de estudio	N° de asegurados de 30 a menos de 60 años, acreditados y adscritos a la IPRESS del trimestre de evaluación	Cuenta en la Siguiete Consulta de Tener los Exámenes Edad: 30 a 60 años Cartera: C2 -CPT: 82947 GLUCOSA; 83718 LIPOPROTEINAS 84478 TRIGLICERIDOS Dx Definitivo o E10.7, E11.?, E12.?, E13.?, E14.?, (Diabetes) I11.0, I11.9, I12.0, I12.9, I13.0, I13.1, I13.2, I13.9, I15.0, I15.1, I15.2, I15.8, I15.9, M15.0 (Hipertensión)		>=10%	>=15%	>=20%	>=25%						

En la siguiente imagen se muestra cómo quiso realizar los cálculos de cada indicador, pero resultado que no se llegó a completa ya que la información para hallar todos los indicadores involucra hacer el cruce de varias tablas esto hace que este cálculo sea mas complicado.

INDICADOR	RED	IPRESS	1T	2T	3T	4T	ESTAN_ANUAL	CALCULO PARA EL INDICADOR				VALOR				CAL_ANUAL				
ESTANDAR POR TRIMESTRE								NUN1	DEN1	NUN2	DEN2	NUN3	DEN3	NUN4	DEN4	1T	2T	3T	4T	
803	RED PEBAGLIATI	JESUS MARIA	35%	55%	75%	95%	65%		328		319		329		301	0%	0%	0%	0%	0%
806	RED PEBAGLIATI	MAGDALENA	35%	55%	75%	95%	65%	92	387	71	395	76	384	76	380	24%	18%	20%	20%	20.4%
807	RED PEBAGLIATI	BARRANCO	35%	55%	75%	95%	65%	66	311	63	324	59	317	59	297	21%	19%	19%	20%	20%
812	RED PEBAGLIATI	VILLA EL SALVADOR	35%	55%	75%	95%	65%	86	299	52	260	66	258	44	172	29%	20%	26%	26%	25%
INDICADOR 2	RED	IPRESS	1T	2T	3T	4T	ESTAN_ANUAL	CALCULO PARA EL INDICADOR				VALOR				CAL_ANUAL				
ESTANDAR POR TRIMESTRE								NUN1	DEN1	NUN2	DEN2	NUN3	DEN3	NUN4	DEN4	1T	2T	3T	4T	
809	RED PEBAGLIATI	JESUS MARIA	12.5%	25%	37.5%	50%	31.3%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
806	RED PEBAGLIATI	MAGDALENA	10%	20%	30%	40%	25.0%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
807	RED PEBAGLIATI	BARRANCO	10%	20%	30%	40%	25.0%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
812	RED PEBAGLIATI	VILLA EL SALVADOR	10%	20%	30%	40%	25.0%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
INDICADOR 3	RED	IPRESS	1T	2T	3T	4T	ESTAN_ANUAL	CALCULO PARA EL INDICADOR				VALOR				CAL_ANUAL				
ESTANDAR POR TRIMESTRE								NUN1	DEN1	NUN2	DEN2	NUN3	DEN3	NUN4	DEN4	1T	2T	3T	4T	
803	RED PEBAGLIATI	JESUS MARIA	12.5%	25%	37.5%	50%	31%		19126		19499		19760		18509	0%	0%	0%	0%	0%
806	RED PEBAGLIATI	MAGDALENA	10%	15%	20%	25%	18%		22186		22421		22538		20888	0%	0%	0%	0%	0%
807	RED PEBAGLIATI	BARRANCO	10%	15%	20%	25%	18%		14492		15639		15732		15045	0%	0%	0%	0%	0%
812	RED PEBAGLIATI	VILLA EL SALVADOR	10%	15%	20%	25%	18%		17327		17401		17070		15898	0%	0%	0%	0%	0%
INDICADOR 4	RED	IPRESS	1T	2T	3T	4T	ESTAN_ANUAL	CALCULO PARA EL INDICADOR				VALOR				CAL_ANUAL				
ESTANDAR POR TRIMESTRE								NUN1	DEN1	NUN2	DEN2	NUN3	DEN3	NUN4	DEN4	1T	2T	3T	4T	
803	RED PEBAGLIATI	JESUS MARIA	10%	20%	30%	40%	25%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
806	RED PEBAGLIATI	MAGDALENA	8%	12%	15%	20%	14%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
807	RED PEBAGLIATI	BARRANCO	8%	12%	15%	20%	14%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
812	RED PEBAGLIATI	VILLA EL SALVADOR	8%	12%	15%	20%	14%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
81																12.50%	25%	37.50%	50%	
82																10.50%	17%	23.50%	30%	
83																7.50%	15%	22.50%	30%	
INDICADOR 5	RED	IPRESS	1T	2T	3T	4T	ESTAN_ANUAL	CALCULO PARA EL INDICADOR				VALOR				CAL_ANUAL				
ESTANDAR POR TRIMESTRE								NUN1	DEN1	NUN2	DEN2	NUN3	DEN3	NUN4	DEN4	1T	2T	3T	4T	
803	RED PEBAGLIATI	JESUS MARIA	12.50%	25%	37.50%	50%	31.25%									#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

## 2. Recopilación de Requisitos.

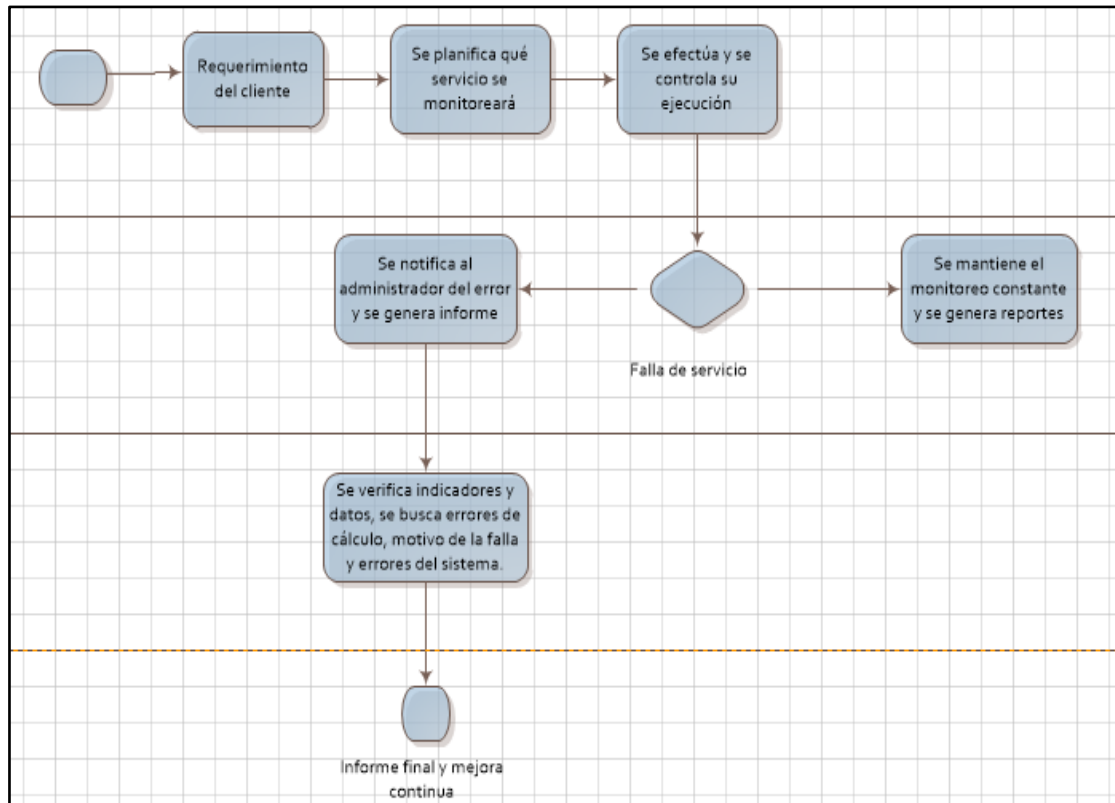
Identificaremos los requisitos mediante reuniones que se tuvo con los representantes de la Empresa Red Rebagliati y los jefes de los centros asistenciales, es decir con el gerente, jefes de cada centro asistencial y otros especialistas, para demostrar al detalle cómo se encuentra la empresa respecto a la problemática de monitoreo de indicadores desde que se solicita información del cumplimiento de los objetivos hasta las acciones que se toman para solucionar los problemas de no cumplir con cada objetivo.

Con esta problemática puesta en escena se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con una herramienta que permita llevar un adecuado monitoreo de los indicadores en referencia al cumplimiento de los plazos que se han establecido para cumplir con los objetivos, cual es el desempeño que realiza cada empleado de la empresa y si este cumple con los requisitos que requiere la misma. También se pudo identificar los indicadores de salud a monitorear, esta identificación en la ejecución del proyecto permitirá lograr los objetivos de la empresa, gracias a estos indicadores podremos tener resultados del progreso de cada uno de ellos. Se en lista la relación de indicadores que van a ser monitoreados.

Estos indicadores están clasificados en: Etapa niño, etapa adulta, programación de citas.

<b>COD_IND</b>	<b>NOMBRE_INDICADOR</b>
<b>IND01</b>	Cobertura de asegurados menores de 1 año con tercera dosis de vacuna pentavalente.
<b>IND02</b>	Cobertura de niños de 04 a 35 meses tamizados (hemoglobina) con diagnóstico.
<b>IND03</b>	Cobertura de detección de síndrome metabólico.
<b>IND04</b>	Detección precoz de daño renal.
<b>IND05</b>	Cobertura de aseguradas con resultado de frotis PAP de cérvix uterino.
<b>IND06</b>	Cobertura de aseguradas con resultado de examen de mamografía.
<b>IND07</b>	Cobertura de gestantes con atención prenatal.
<b>IND08</b>	Programación de consulta externa abierta y a 04 meses.
<b>IND09</b>	Diferimiento especialidades básicas = menos de 05 días, otras especialidades =07 días, procedimientos = 05 días
<b>IND10</b>	Porcentaje de reclamos atendidos dentro de los 30 días hábiles
<b>IND11</b>	Porcentaje de referencias no pertinente
<b>IND12</b>	Porcentaje de referencias en consulta externa
<b>IND13</b>	Porcentaje de asegurados menores de 3 años protegidos con flúor

A continuación, en la siguiente imagen se muestra el proceso del sistema de monitoreo de indicadores.



*Figura 2:* Diagrama de proceso del sistema de monitoreo.

### 3. Diseño (Preparación y elaboración de la herramienta web)

De acuerdo con el desarrollo del sistema se ha considerado indicar en un Diagrama de GANT las tareas a realizar. Se está considerando cuatro etapas:

**Inicio:** Planteamiento del problema, entrevista con el usuario, requerimientos y entregable.

**Análisis y especificaciones:** Metodología de aplicación, modelo físico, caso de uso del sistema, prototipos y entregable.

**Implementación:** Crear la Base de Datos (BD), desarrollar el sistema con las conexiones a la BD, elaborar las validaciones, desarrollar el diseño del sistema.

**Pruebas:** Análisis del resultado, correcciones, pruebas finales, informe de entrega.

★	▸ <b>Monitoreo de los indicadores de salud para la Red Rebagliati en Essalud, Jesús María</b>	<b>16 días</b>	<b>jue 9,</b>
→	▸ <b>INICIO</b>	<b>16 días</b>	<b>jue 9,</b>
→	Planteamiento del proyecto	3 días	jue 9,
→	Entrevista con el usuario	1 día	jue 10,
→	Requerimientos	2 días	mar 10,
→	Documentaciones	6 días	mié 10,
→	Índice de tablas	11 días	jue 10,
→	Entregables I	0 días	jue 30,
★	▸ <b>ANÁLISIS Y ESPECIFICACIONES</b>	<b>5 días</b>	<b>lun 4,</b>
→	Metodología de aplicación	5 días	lun 20,
→	Modelo físico	2 días	lun 20,
→	Caso de uso de Negocio	2 días	lun 20,
★?	Caso de uso del Sistema	4 días	
★?	Prototipos	5 días	
→	Entregables II	0 días	lun 20,
→	▸ <b>IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>5 días</b>	<b>jue 9,</b>
→	Crear la Base de Datos	5 días	jue 9,
→	Desarrollar el sistema con las conexiones a la base de datos	2 días	jue 9,
→	Elaborar las validaciones	2 días	jue 9,
★?	Desarrollar el diseño del sistema		
→	Entregables III	0 días	jue 9,
→	▸ <b>PRUEBAS</b>	<b>3 días</b>	<b>jue 9,</b>
→	Análisis de resultado	3 días	jue 9,
→	Correcciones	3 días	jue 9,
→	Puebas finales	2 días	jue 9,
→	Informe de entrega	1 día	jue 9,

*Figura 3:* Actividades del desarrollo del Sistema Web

## FASE INICIO

**Planteamiento del problema:** Se definirá el problema que actualmente está teniendo las IPRES en cuanto a los indicadores.

**Entrevista con el usuario:** Se realizará las entrevistas previas coordinaciones con los jefes de centros con la finalidad de tener al detalle el proceso que es lo que necesitan, los accesos del sistema, los módulos a implementarse, el diseño, estimar los tiempos, el personal que estará a cargo de realizar las pruebas.

**Requerimientos:** Son las funcionalidades que proveerá el sistema web, a continuación, los requerimientos:






COD_IND	NOMBRE_INDICADOR
RF1	Solo el personal autorizado debe acceder a la información
RF2	Consultar al especialista la información necesaria para los indicadores.
RF3	Consolidar la información.
RF4	Realizar la subida de datos a cada asegurado al sistema SES, ESI
RF5	Validar la data de los aseguradores

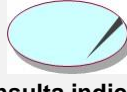
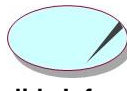
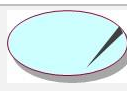
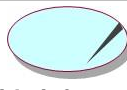
## FASE ANÁLISIS Y ESPECIFICACIONES

### MODELADO DEL NEGOCIO:

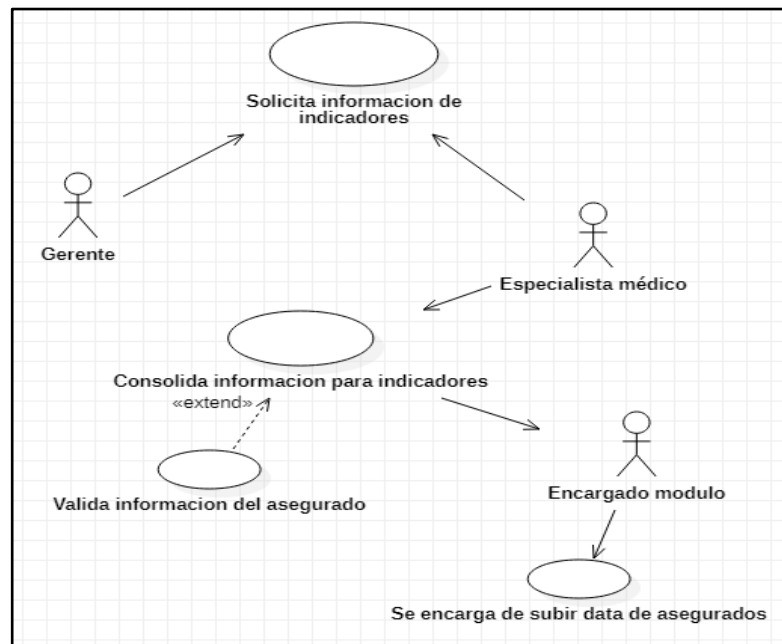
**Actores del Negocio:** Son las personas que actualmente intervienen en el proceso.

Código	Descripción
 Gerente	Gerente del Hospital que solicita información de los indicadores de las IPRESS.
 Especialista Médico	Profesional médico quien brinda información para obtener el numerador y denominador de cada uno de los indicadores.
 Encargado Modulo	Realiza las actualizaciones de la información en el sistema.

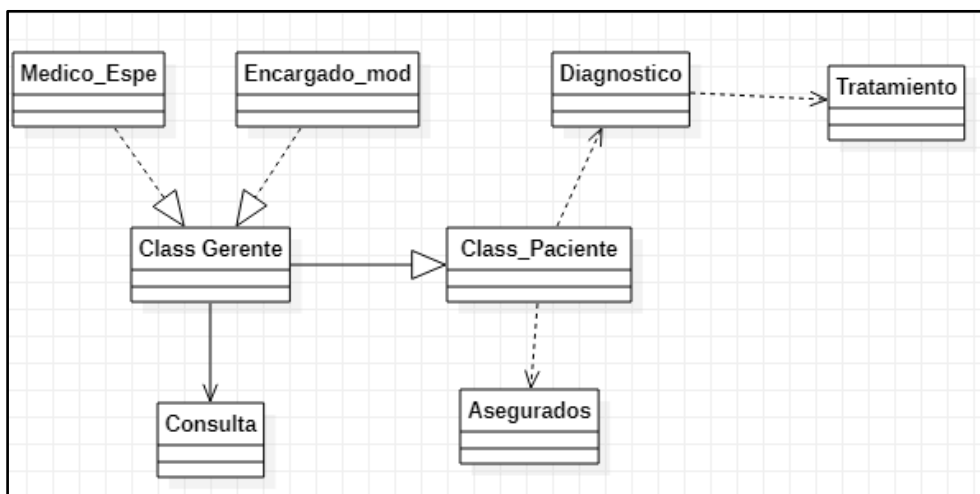
### Casos de uso del negocio

Código	Descripción
 <b>Consulta indicador</b>	El gerente consulta especialista médico información necesaria para hallar indicadores.
 <b>Consolida Información</b>	El especialista médico consolida información de los indicadores.
 <b>Realiza subida de datos</b>	Encargado de módulo se encarga de subir información de cada asegurado al sistema SES, ESI.
 <b>Valida información</b>	El personal médico valida data de los asegurados, el cual permite obtener información.

## Diagrama de caso de uso del negocio




## Modelo de Análisis del Negocio - Modelo conceptual



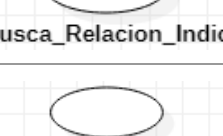
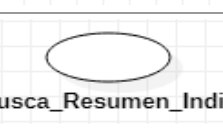

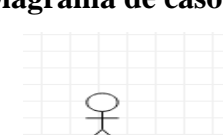


## MODELADO DEL SISTEMA

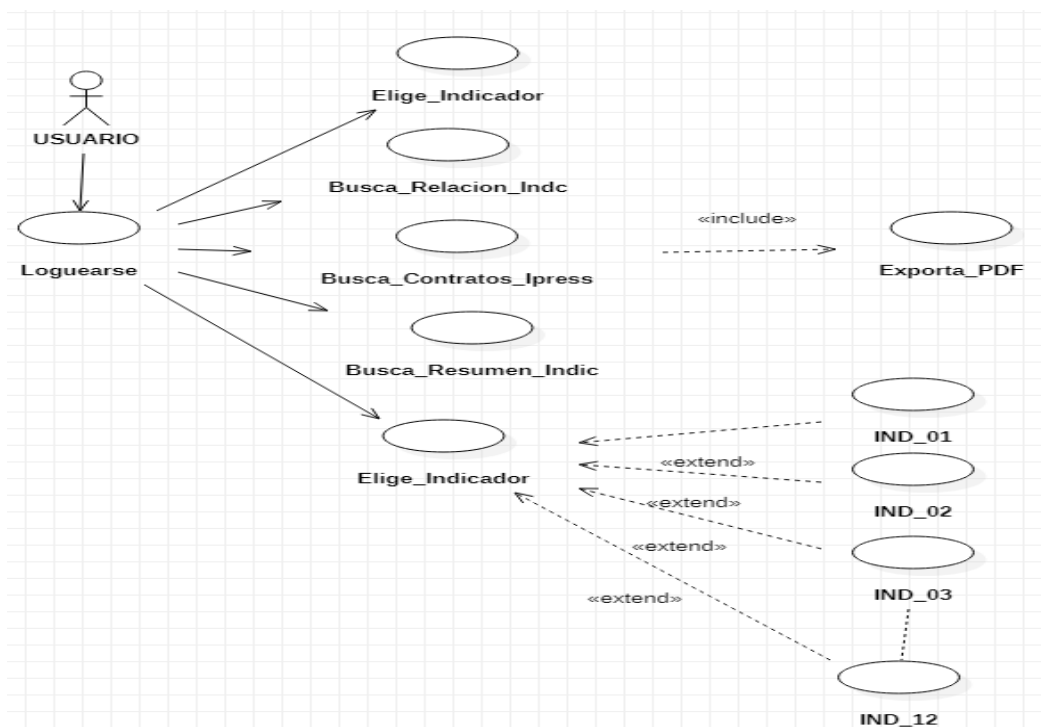
### Actores del sistema

Código	Descripción
 Usuario	Persona trabajadora de Essalud que luego de autenticarse puede hacer uso del módulo de monitoreo de indicadores.

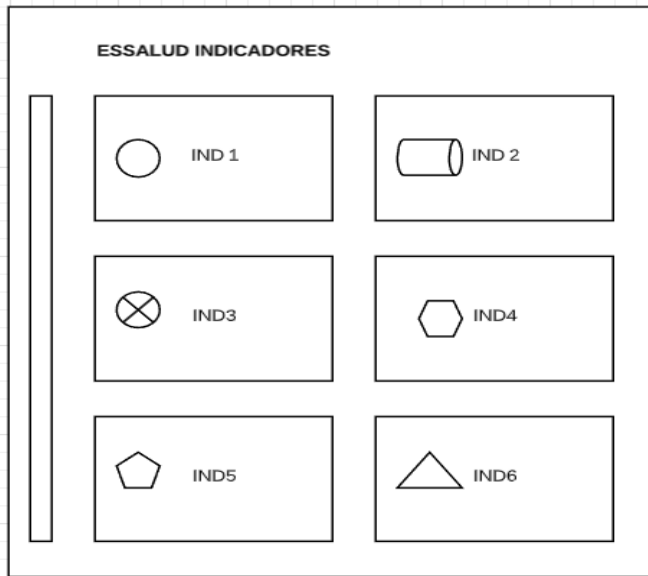
### Caso de uso del sistema

Código	Descripción
 <b>Logearse</b>	Pantalla principal del sistema, debe ingresar su documento de identidad con el tipo de documento, si es correcto ingresa, en caso de que la autenticación falle, se mostrará el porqué de la no autenticación.
 <b>Elige indica</b>	Dentro de la opción del módulo, podremos elegir el indicador que queremos visualizar.
 <b>Busca_Relacion_Indic</b>	Una de las opciones del módulo es la de elegir la relación de indicadores sanitarios con sus IPRESS Extraintitucionales.
 <b>Busca_Contratos_Ipress</b>	Dentro de las opciones del módulo, podemos elegir buscar Contratos de cada IPRESS y descargarlos en PDF.
 <b>Busca_Resumen_Indic</b>	Una de las opciones del módulo es la de buscar el resumen de todos los indicadores de cada IPRESS.
 <b>Exporta pdf_excel</b>	Dentro de la opción de módulo podremos exportar la información que deseamos.

### Diagrama de caso de uso del sistema



# Prototipo



**Resultados**

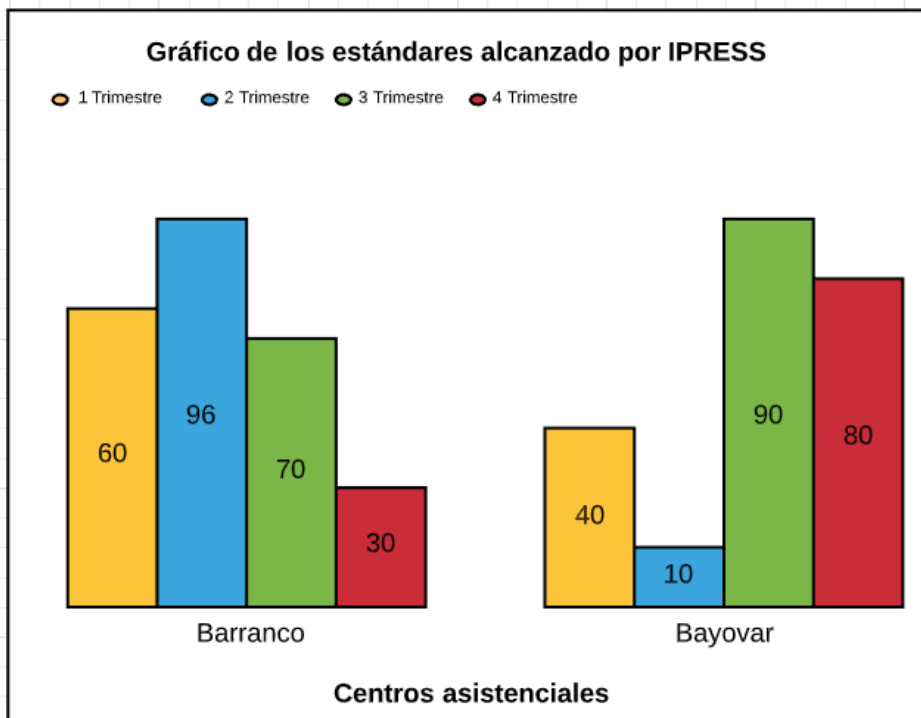
Nombre de la red	Nombre del centro	Trim1	Trim2	Trim3	Trim4

**Estándares**

Trim1	Trim2	Trim3	Trim4

**Puntaje**

Trim1	Trim2	Trim3	Trim4



## IMPLEMENTACIÓN

En la implementación del sistema web se utilizará las siguientes herramientas:

- Base de Datos: Oracle
- Lenguaje de programación: APEX 18

En esta fase del plan se deberá tener en cuenta las validaciones del sistema web y el diseño de acuerdo con lo indicado por los jefes de cada IPRES.

## MANTENIMIENTO

En esta fase ya el producto está implementado si hay alguna corrección de acuerdo con las pruebas realizadas se realizará el cambio.