

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

**GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS VALIDACIONES Y PAGOS DE SUBSIDIOS
A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE LIMA ESTE VITARTE**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

AUTOR:

JESÚS ARMANDO RODRÍGUEZ BUENO

Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-8632-9056>

ASESOR:

MG. MARIA LEOVINA MELENDEZ MENDOZA

Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-8623-0554>

Lima – Perú

2025

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2%
Trabajo del estudiante

2 www.coursehero.com 1%
Fuente de Internet

3 intra.uigv.edu.pe 1%
Fuente de Internet

4 repositorio.uigv.edu.pe 1%
Fuente de Internet

5 www.slideshare.net 1%
Fuente de Internet

6 repositorio.ucv.edu.pe <1%
Fuente de Internet

7 www.gob.pe <1%
Fuente de Internet

8 www.springerprofessional.de <1%
Fuente de Internet

9 hdl.handle.net



DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes. Me formaron con reglas y valores para poder ser el profesional del cual se sientan orgullosos. Y que siempre he tenido su apoyo a lo largo de mi trayectoria académica. Gracias por su orientación y apoyo moral. Los amo y siempre estaré agradecido con ustedes porque son mi familia.



AGRADECIMIENTO

A las personas de la institución que han contribuido al Hospital de Lima Este Vitarte por abrirme las puertas de su prestigiosa y respetable institución, brindándome la oportunidad de realizar este trabajo de suficiencia profesional. Su colaboración, apoyo y disposición fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo, y su compromiso ha sido una valiosa contribución en este proceso y hacia mi persona.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El trabajo de suficiencia profesional, es un estudio que analiza la gestión y el seguimiento de las validaciones y pagos de subsidios en el Hospital de Lima Este Vitarte. Se estructura en varios capítulos que abarcan desde la descripción general de la institución incluyendo su historia, infraestructura, misión, visión y funciones hasta una detallada exposición de la experiencia profesional desarrollada en el área de Recursos Humanos y Bienestar Social.

Se identifica la problemática existente en el proceso de validación y pago de subsidios en los que se evidencia deficiencias en la organización administrativa, falta de coordinación entre áreas, riesgos de fraude, retrasos en los pagos y la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas. Para enfrentar estas dificultades, se fundamenta con las teorías administrativas y del trabajo social (como la teoría del control interno COSO y la gestión pública de Kotter), proponiendo alternativas de solución que incluyen la digitalización de los procesos mediante plataformas tecnológicas (como un dashboard para el seguimiento en tiempo real), la capacitación continua del personal y el establecimiento de canales de comunicación claros.

Además, se presenta un plan de acción detallado que incluye objetivos, líneas de acción, cronograma, presupuestos y evaluación de factibilidad técnica, económica y operativa. En las conclusiones se destaca que una gestión eficiente de los subsidios no solo mejora la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también contribuye a la estabilidad económica y al bienestar de los trabajadores, lo cual repercute positivamente en la calidad de la atención médica que brinda el hospital.

Palabras clave: Gestión, seguimiento, subsidios, Hospital de Lima Este – Vitarte, Bienestar Social, gestión de recursos, atención integral.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The work of professional sufficiency is a study that analyzes the management and monitoring of the validations and payments of subsidies at the Vitarte Hospital in Lima East. It is structured in several chapters that range from the general description of the institution including its history, infrastructure, mission, vision and functions to a detailed exposition of the professional experience developed in the area of Human Resources and Social Welfare.

The existing problems in the process of validation and payment of subsidies are identified, in which deficiencies in the administrative organization, lack of coordination between areas, risks of fraud, delays in payments and the lack of adequate technological tools are evident. To face these difficulties, it is based on administrative and social work theories (such as the COSO internal control theory and Kotter's public management), proposing alternative solutions that include the digitalization of processes through technological platforms (such as a dashboard for real-time monitoring), continuous training of staff and the establishment of clear communication channels.

In addition, a detailed action plan is presented, including objectives, lines of action, timeline, budgets and an assessment of technical, economic and operational feasibility. The conclusions highlight that efficient management of subsidies not only improves transparency and accountability, but also contributes to economic stability and the well-being of workers, which has a positive impact on the quality of medical care provided by the hospital.

Keywords: Management, monitoring, subsidies, Hospital de Lima Este – Vitarte, Social Welfare, resource management, comprehensive care.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA		
DEDICATORIA		II
AGRADECIMIENTO		III
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE		IV
ABSTRACT AND KEYWORDS		V
ÍNDICE GENERAL		VI
ÍNDICE DE TABLAS		VII
ÍNDICE DE FIGURAS		VIII
INTRODUCCIÓN		IX
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES		1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN		1
1.1.1.	1	
1.1.2.	1	
1.1.3.	2	
1.1.4.	2	
1.1.5.	2	
1.1.6.	4	
1.2.	4	
1.3.	5	
1.4.	6	
1.5.	7	
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA		8
2.1.	8	
2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS		10
2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL		11
CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO		14
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA		14
3.2. TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA		18
3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA		21
CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES		26
4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN		26
4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN		33
4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS		34
4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN		42
4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN		43
CONCLUSIONES		45
RECOMENDACIONES		46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		47
ANEXOS		49



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto de Subsidios 2024	27
Tabla 2 Alternativas de Solución elegidas	29
Tabla 3 Alternativa de Solución y Plan detallado	38
Tabla 4 Cronograma Anual	41
Tabla 5 Costos Directos	42
Tabla 6 Costos Indirectos	43
Tabla 7 Análisis FODA de las alternativas de solución	44



UNIVERSIDAD
GARCILASO

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura de Organigrama del Hospital Lima Este Vitarte	4
Figura 2 Hospital de Lima Este - Vitarte	5



UNIVERSIDAD
GARCILASO

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional se orienta a la gestión y seguimiento de las validaciones y pagos de subsidios a los trabajadores del Hospital de Lima Este Vitarte, en el marco de la administración pública y la gestión de recursos humanos. Ante la creciente necesidad de optimizar los procesos administrativos en la institución del sector público, este estudio plantea respuestas a las deficiencias observadas en la validación, seguimiento y pago oportuno de los subsidios, los cuales son esenciales para la estabilidad económica de los trabajadores y el correcto funcionamiento de la institución.

Para comprender el contexto en el que se desarrolla el problema, se inicia con una descripción detallada de la institución, que abarca aspectos históricos, estructurales y geográficos del Hospital de Lima Este Vitarte. Este panorama permite identificar las características que definen su capacidad operativa y la relevancia de su labor en la comunidad, además de evidenciar la importancia de una gestión administrativa eficiente en un entorno de alta demanda y constante evolución tecnológica.

Posteriormente, se expone la experiencia profesional adquirida en el área de Recursos Humanos y Bienestar Social, donde se detallan las actividades y funciones realizadas orientadas a mejorar el ambiente laboral y a asegurar el cumplimiento de los derechos laborales de los empleados. Esta experiencia es fundamental para identificar los puntos críticos del proceso de validación y pago de subsidios, tales como la desorganización administrativa, la falta de coordinación entre áreas y la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas.

A partir del análisis de la problemática, se fundamentan diversas teorías administrativas y del trabajo social —entre ellas, el modelo COSO, la teoría de la burocracia de Max Weber y los enfoques de gestión del cambio— que sustentan las alternativas de solución propuestas. Dichas propuestas incluyen la digitalización de procesos mediante el desarrollo de un dashboard de seguimiento, la capacitación continua del personal y el establecimiento de canales de comunicación claros y efectivos, orientados a garantizar la transparencia, eficiencia y equidad en la gestión de subsidios.

En síntesis, este trabajo no solo busca optimizar los procesos internos del Hospital de Lima Este Vitarte, sino que también pretende ser un aporte significativo en la aplicación práctica de modelos teóricos en el ámbito de la salud pública, contribuyendo a la mejora en la calidad del servicio y al bienestar de sus trabajadores.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

1.1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social: El Hospital de Lima Este Vitarte

Ruc: 20611127511

Nombre del director general: Elio FitzGerald Rocafuerte Díaz

Dirección: Ctra. Central KM 7.5, Ate 15491

Infraestructura: Cuenta con instalaciones modernas, salas de consultas, áreas de emergencias y equipamiento médico moderno y especializado.

Trabajadores: Cuenta con médicos especialistas, enfermeros/as y personal especializado para las diferentes áreas de la salud.

1.1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El Hospital de Lima Este Vitarte fue establecido el 4 de enero, marcando la inauguración de la Unidad Ejecutora 150 del Hospital de Lima Este – Vitarte, una entidad dependiente del Ministerio de Salud (MINSa). Esta unidad surgió de la fusión de las Unidades Ejecutoras 050, Hospital de Baja Complejidad Vitarte, y 148, Hospital Emergencia Ate Vitarte, que operaban conjuntamente hasta el 31 de diciembre del año anterior.

El hospital ha experimentado una notable evolución, ampliando su infraestructura y optimizando la calidad de los servicios médicos que ofrece. Ha transformado su capacidad, pasando de ser un centro de salud de menor escala a un hospital de referencia dentro de la Red de Salud Lima Este, que forma parte del Ministerio de Salud (MINSa).

En su proceso de modernización, el hospital ha realizado significativas inversiones en la renovación de sus instalaciones y en la capacitación de su personal médico y técnico. Además, ha incorporado tecnología avanzada en áreas clave como diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y cirugía. Estas mejoras han permitido optimizar la atención en diversas especialidades, tales como gineco-obstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía general, entre otras.

Actualmente, el Hospital de Lima Este Vitarte continúa firmemente comprometido con la prestación de atención médica de calidad, priorizando la prevención, el tratamiento oportuno y una atención integral para sus pacientes. Así, sigue contribuyendo al bienestar de la comunidad, consolidándose como un referente en la zona este de Lima.

1.1.3. FINALIDAD DE LA EMPRESA

El Hospital de Lima Este Vitarte brinda atención médica a la población en diferentes especialidades. El hospital de lima este vitarte tiene como misión brindar los mejores servicios a la comunidad. Se caracteriza por ser un centro de salud moderno, con una serie de equipos profesionales que brindan mejores atenciones médicas, como pediatría, medicina interna, gineco - obstetricia, urología, cirugía y también cuenta con áreas de emergencia y tecnología avanzada para diagnósticos y tratamientos.

1.1.4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar una atención médica integral, de calidad y accesible a la población del distrito de Vitarte y zonas aledañas, garantizando la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades, con un enfoque humanizado y especializado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la salud y la prevención: Implementar programas de prevención y promoción de la salud, enfocados en el cuidado de enfermedades crónicas, control de factores de riesgo y educación para una vida saludable.
- Mejorar la calidad de la atención: Utilizar tecnología médica avanzada y mejorar continuamente los procesos internos para ofrecer un servicio más eficiente y con altos estándares de calidad.
- Fortalecer la capacitación del personal: Garantizar la formación y actualización constante del personal médico, técnico y administrativo, asegurando una atención profesional y eficiente.

1.1.5. FUNCIONES

El Hospital de Lima Este Vitarte realiza diversas actividades dentro del sistema de salud pública, a fin de atender las necesidades de la comunidad. Entre sus principales funciones se encuentran:

1. Atención Médica General y Especializada

El hospital brinda atención médica general y especializada, a través de un equipo de profesionales de la salud que cubren diversas especialidades como pediatría, gineco-obstetricia, medicina interna, cardiología y cirugía. Esta atención se proporciona tanto en consulta externa como en servicios de urgencias (Ministerio de Salud, 2020).

2. Servicios de Emergencias

El Hospital de Lima Este Vitarte cuenta con un servicio de emergencias las 24 horas, destinado a atender a pacientes que requieran atención inmediata debido a enfermedades o accidentes graves. Este servicio se encuentra disponible para situaciones críticas, realizando estabilización y derivación cuando sea necesario (González, 2021).

3. Hospitalización

El hospital ofrece camas de hospitalización para pacientes que requieren atención prolongada. Las áreas incluyen salas generales y unidades de cuidados intensivos (UCI) para casos más complejos. Estos servicios están orientados a mejorar el pronóstico de los pacientes y garantizar su recuperación (Ministerio de Salud, 2022).

4. Consultas Externas

Las consultas externas permiten a los pacientes acceder a servicios médicos especializados sin necesidad de ser internados. Este tipo de atención ambulatoria es fundamental para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas o de baja complejidad (Pérez & López, 2020).

5. Servicios de Diagnóstico

El hospital cuenta con modernos equipos para realizar diagnósticos médicos, que incluyen laboratorio clínico, radiología, ecografía y otros procedimientos diagnósticos. Estos servicios son fundamentales para el adecuado tratamiento de los pacientes (Mendoza, 2021).

6. Procedimientos Quirúrgicos

Se realizan procedimientos quirúrgicos tanto urgentes como programados, en áreas como cirugía general, ginecológica y pediátrica. La disponibilidad de quirófanos adecuados y personal especializado es vital para realizar intervenciones con éxito (González, 2021).

7. Prevención y Promoción de la Salud

El hospital desarrolla programas de prevención y promoción de la salud, incluyendo campañas de vacunación, control prenatal y educación sanitaria. Estos programas tienen el objetivo de reducir la incidencia de enfermedades prevenibles y mejorar la calidad de vida de la población (Ministerio de Salud, 2022).

8. Rehabilitación y Terapias

Ofrece servicios de rehabilitación física y ocupacional, dirigidos a pacientes que se recuperan de cirugías, enfermedades crónicas o accidentes. Estos programas son esenciales para restaurar la funcionalidad y mejorar la calidad de vida de los pacientes (Pérez & López, 2020).

9. Educación y Sensibilización en Salud

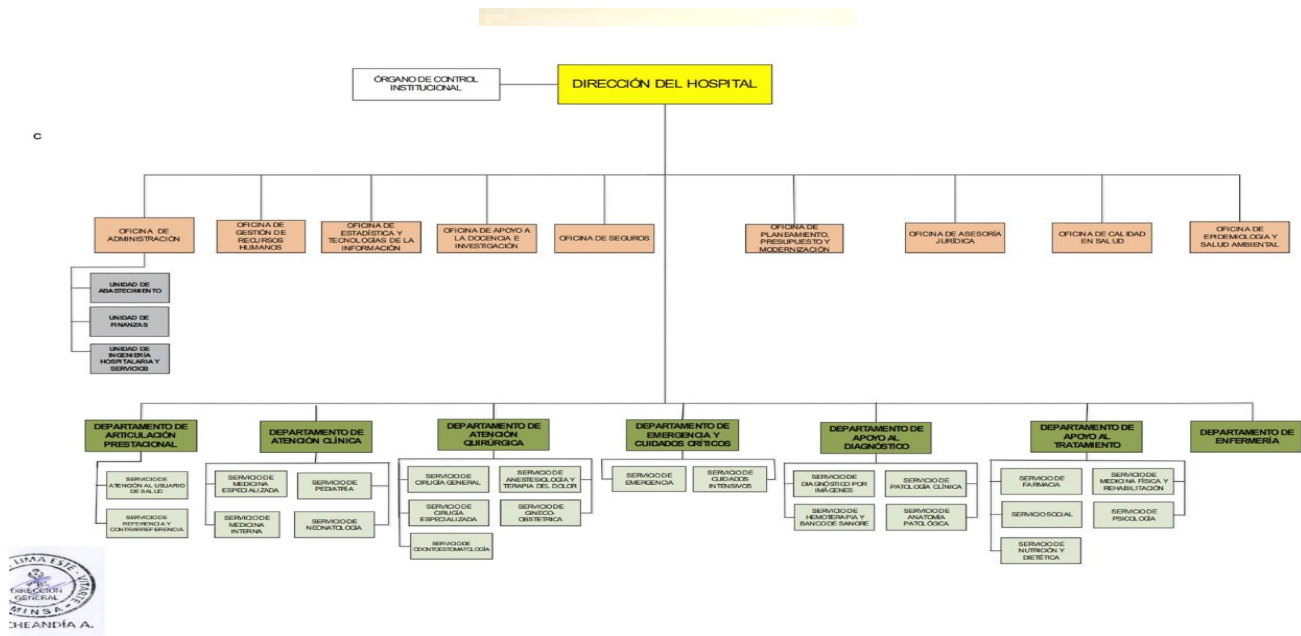
El hospital también realiza actividades educativas para la población, orientadas a la sensibilización sobre temas de salud pública como el control de enfermedades crónicas, hábitos saludables y el acceso oportuno a los servicios de salud (Mendoza, 2021).

10. Programas Sociales

Como parte de la red de hospitales públicos, el hospital participa en programas sociales que buscan asegurar el acceso a la salud para las poblaciones vulnerables, a través de subsidios, atención gratuita o a bajo costo (Ministerio de Salud, 2020).

1.1.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Figura 1 Estructura de Organigrama del Hospital Lima Este Vitarte



Nota: Organigrama tomado de información del Hospital de Lima Este Vitarte

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El Hospital de Lima Este Vitarte brindan dar mejores atenciones médicas y especialidades en los servicios como: pediatría, medicina interna, gineco - obstetricia, urología, cirugía y también cuenta con áreas de emergencia y tecnología avanzada para diagnósticos y tratamientos.

El Hospital de Lima Este - Vitarte es una institución de salud pública ubicada en Lima, Perú, que brinda atención médica integral a la comunidad. Entre los principales servicios que ofrece se encuentran:

- **Atención médica 24/7:** Proporciona servicios de emergencia y atención médica continua en diversas especialidades.

- **Hospitalización y cuidados intensivos:** Cuenta con áreas de hospitalización, incluyendo una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) donde se ha implementado una estrategia de humanización. Esto permite que los familiares de pacientes críticos puedan visitarlos, ofreciendo apoyo emocional que contribuye a la recuperación.
- **Consultas especializadas:** Ofrece una amplia gama de consultas médicas en diferentes especialidades para atender las necesidades sanitarias de los pacientes.
- **Telesalud:** Ha incorporado un servicio de telesalud que facilita el acceso a consultas especializadas, especialmente para personas en zonas rurales, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia en la atención sanitaria.

Esta combinación de servicios busca asegurar una atención oportuna y de calidad, adaptándose a las necesidades tanto de la población local como de áreas más alejadas.

Figura 2 Hospital de Lima Este - Vitarte



Nota: Tomado de página web del Gobierno Regional del Perú - Hospital de Lima Este – Vitarte

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1077983-modernizacion-en-salud-hospital-de-lima-este-vitarte-se-suma-al-grupo-elite-de-entidades-tipo-b-del-minsa>

1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

El Hospital Lima Este Vitarte está ubicado en el distrito de Ate, al este de la ciudad de Lima, la capital del Perú. Este distrito forma parte de la Provincia de Lima, que es la región más grande y poblada del país.

Dirección: El hospital se encuentra en una zona estratégica del distrito, cerca de las principales vías de acceso que comunican Ate con otros distritos cercanos como El Agustino, San Juan de Lurigancho, y Santa Anita. Esta ubicación facilita el acceso a personas de diferentes partes de Lima Este, especialmente de áreas periféricas y de difícil acceso.

Coordenadas geográficas: Aproximadamente 12°1'10" S de latitud y 77°1'55" W de longitud.

Accesibilidad: El hospital está bien conectado por transporte público y privado. Está cercano a diversas estaciones de transporte, lo que facilita la llegada de pacientes desde áreas rurales y urbanas. Además, se encuentra cerca de importantes avenidas como la Avenida Nicolás Ayllón (Carretera Central), lo que la convierte en una ubicación accesible para personas de zonas periféricas del este de Lima.

1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

El Hospital de Lima Este Vitarte es una institución pública del Ministerio de Salud de Perú, dedicada a brindar atención médica integral a la población en el distrito de Ate y sus alrededores. Este hospital se destaca por su compromiso con la salud pública, proporcionando atención de calidad y a la vez proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan a través de un enfoque humano, accesible y oportuno para todos los pobladores, sin distinción de su condición económica.

El hospital ofrece una amplia especialidad de servicios médicos en diversas especialidades, tales como medicina general, cirugía, gineco-obstetricia, pediatría, traumatología, oftalmología, medicina interna, y otras especialidades. Con un equipo profesional altamente capacitado y el apoyo de tecnología moderna, el hospital se encuentra en la vanguardia de los cuidados de salud en la región Este de Lima.

Entre los principales servicios que ofrece el hospital, se encuentran:

1. **Atención de Emergencias y Urgencias:** Brinda atención inmediata a pacientes con situaciones de urgencia y emergencia, con un equipo de médicos especializados y personal paramédico disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
2. **Consultas Externas:** El hospital ofrece consultas especializadas en diversas áreas de la medicina, atendiendo a la población mediante citas programadas y seguimiento de casos crónicos.
3. **Hospitalización y Cirugía:** El hospital cuenta con modernas unidades de hospitalización, tanto para adultos como para pediatría, y está preparado para realizar intervenciones quirúrgicas de alta complejidad en diversas especialidades, garantizando la seguridad y bienestar del paciente.
4. **Servicios de Diagnóstico y Tratamiento:** El hospital dispone de equipos de diagnóstico de última tecnología, incluyendo análisis de laboratorio, radiología, ecografía y otros estudios especializados que permiten un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado.

5. **Prevención y Promoción de la Salud:** Como parte de su labor comunitaria, el hospital realiza campañas de prevención de enfermedades, programas educativos sobre hábitos de vida saludable, vacunación, y atención en salud pública para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

6. **Programas de Capacitación y Formación:** El Hospital de Lima Este Vitarte desempeña un rol fundamental en la formación de nuevos profesionales de la salud. A través de convenios educativos con universidades y escuelas técnicas, el hospital ofrece prácticas pre-profesionales y programas de residencia médica que permiten a los estudiantes y profesionales en formación adquirir experiencia en el ámbito hospitalario.

7. **Investigación y Desarrollo:** A través de su equipo médico y científico, el hospital fomenta la investigación en el campo de la salud, participando en proyectos de investigación aplicada que buscan mejorar las prácticas médicas y la atención a los pacientes.

Además de la atención directa al paciente, el Hospital de Lima Este Vitarte se esfuerza por mantener una relación cercana con la comunidad, trabajando en conjunto con organizaciones locales, autoridades y otras instituciones del sector salud para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la zona.

Con un enfoque en la calidad del servicio, la humanización de la atención y la mejora continua de sus procesos internos, el Hospital de Lima Este Vitarte busca posicionarse como un referente en atención pública en salud, brindando seguridad, confianza y bienestar a todos los pacientes que requieren sus servicios.

8. El área de Recursos Humanos juega un papel fundamental en la gestión del personal que trabaja en la institución. Esta área tiene la responsabilidad de gestionar y optimizar el recurso humano del hospital para garantizar que el personal cuente con las habilidades, motivación y condiciones necesarias para ofrecer una atención médica de calidad a la comunidad.

El área de Recursos Humanos se encarga de una variedad de funciones esenciales, que incluyen la contratación de personal, la capacitación continua, la gestión de beneficios laborales, la administración de la nómina y el aseguramiento del bienestar de los empleados.

1.5. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Somos una institución pública que brinda o proporciona atención médica integral, oportuna y de calidad, enfocada en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes, con un enfoque humanizado y accesible para toda la población, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad social y económica. Promovemos la salud pública y el bienestar mediante servicios médicos especializados, atención de urgencias y programas de prevención, garantizando que nuestros usuarios reciban atención médica con respeto, equidad y dignidad.

VISIÓN

Ser líder en la prestación de servicios de salud en la zona este de Lima, reconocido por su excelencia en la atención médica, la innovación en los servicios de salud y la calidad humana en el trato con los pacientes. Nuestro compromiso es trabajar con un equipo altamente capacitado, utilizando tecnología de vanguardia y prácticas basadas en la eficiencia, accesibilidad y seguridad, para contribuir al mejoramiento continuo de la salud pública y ser una referencia regional en atención hospitalaria.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Actividad Profesional Desarrollada en el Área de Recursos Humanos del Hospital Lima Este Vitarte

1. Apoyo en la Gestión del Personal

El trabajo social en el área de recursos humanos ayuda a mejorar el ambiente laboral y a optimizar el bienestar de los empleados dentro del hospital, lo que influye directamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Las actividades que se pueden desarrollar incluyen:

Asesoramiento y orientación: Proporcionar apoyo emocional y profesional a los empleados del hospital que enfrentan problemas personales, familiares o laborales. Esto incluye problemas como el estrés laboral, agotamiento emocional (burnout), o conflictos familiares que puedan afectar su rendimiento.

Mediación de conflictos: En casos de conflictos entre empleados, el trabajador social puede actuar como mediador, ayudando a resolver disputas de manera eficiente y promoviendo la armonía dentro del equipo. Esto incluye conflictos entre colegas o con superiores jerárquicos.

Programas de bienestar laboral: Colaborar en la implementación de programas de bienestar que incluyan actividades para la gestión del estrés, como talleres de relajación, mindfulness o manejo de emociones, que son cruciales en un entorno de alta presión como el hospital.

2. Capacitación y Desarrollo del Personal

El trabajador social también puede participar en actividades de capacitación y desarrollo del personal hospitalario, asegurando que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para mejorar tanto en su vida profesional como personal. Algunas de las actividades incluyen

Talleres sobre manejo emocional: Capacitar al personal en el manejo de emociones, especialmente cuando se trabaja en áreas de alto estrés como urgencias, cuidados intensivos o atención a pacientes terminales.

Prevención del agotamiento profesional (burnout): Desarrollar y coordinar programas que enseñen a los empleados a identificar signos de agotamiento laboral, técnicas para prevenirlo y estrategias para mejorar su salud mental y emocional.

Orientación sobre derechos laborales: Brindar talleres o sesiones de información sobre los derechos laborales de los empleados del hospital, como el acceso a prestaciones sociales, seguros, licencias médicas, entre otros.

3. Apoyo en la Adaptación e Integración de Nuevos Empleados

La adaptación e integración de nuevos empleados es crucial en el ambiente hospitalario, donde la rapidez en la integración del personal es fundamental para mantener la calidad en los servicios. En este sentido, el trabajo social en recursos humanos puede ayudar con:

Orientación a nuevos empleados: Facilitar un proceso de inducción para los nuevos trabajadores, orientándose sobre las políticas y valores del hospital, los servicios disponibles para el personal y los procedimientos de trabajo.

Seguimiento a la adaptación: Realizar un seguimiento a los nuevos empleados para asegurarse de que se están adaptando adecuadamente al entorno laboral, y brindar apoyo emocional si experimentan dificultades en la transición.

4. Gestión de Licencias y Apoyo a Personal en Situación de Enfermedad o Incapacidad

En el ámbito hospitalario, donde el personal está expuesto a riesgos de salud debido a la naturaleza de su trabajo, es crucial tener un enfoque de apoyo adecuado para aquellos empleados que se enferman o deben ausentarse por un período largo. Las actividades pueden incluir:

Gestión de licencias: Colaborar en el proceso de solicitud y seguimiento de licencias médicas o ausencias prolongadas, asegurando que los empleados reciban el apoyo necesario y comprendan sus derechos.

Apoyo a empleados en recuperación: Acompañar a los empleados que atraviesan períodos de incapacidad temporal o permanente, brindando asistencia psicológica y ayudándolos a reintegrarse al trabajo cuando estén listos, asegurando su bienestar y ajustando las condiciones laborales si es necesario.

5. Promoción de un Ambiente Laboral Inclusivo y Diverso

El trabajo social también contribuye a crear un ambiente laboral inclusivo, promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos los empleados, independientemente de su género, orientación sexual, religión, raza o discapacidad. Algunas actividades incluyen:

Talleres de sensibilización y prevención: Organizar talleres sobre temas como la igualdad de género, diversidad cultural, acceso a la discapacidad y la prevención del acoso laboral o sexual.

Manejo de la diversidad: Asegurar que todos los empleados, independientemente de sus diferencias, se sientan valorados e integrados en el equipo de trabajo.

6. Apoyo Psicosocial en el Trabajo con Familiares de Pacientes

En algunos casos, el trabajo social en recursos humanos también puede estar involucrado en el apoyo a los familiares de los pacientes en situaciones de crisis. Por ejemplo:

Asesoramiento para familiares: Ayudar a los familiares de los pacientes hospitalizados en situaciones críticas a manejar el estrés emocional, la ansiedad y la toma de decisiones difíciles, dándoles información sobre los servicios de apoyo disponibles dentro y fuera del hospital.

Organización de grupos de apoyo: Crear espacios de contención y grupos de apoyo para los familiares de los pacientes, donde puedan compartir experiencias y obtener orientación sobre cómo enfrentar la enfermedad de un ser querido.

2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

El propósito del puesto del trabajador social en el área de Bienestar Social en el Hospital De Lima Este Vitarte es proporcionar apoyo integral a los pacientes y sus familias, promoviendo la adaptación social y emocional frente a situaciones de salud y enfermedad. El trabajador social tiene la responsabilidad de identificar y atender las necesidades sociales, económicas y emocionales de los pacientes, favoreciendo su bienestar y el de su entorno familiar, y promoviendo la integración de los mismos dentro del sistema de salud y la comunidad.

Funciones asignadas:

- **Recepción y verificación de descansos médicos:** Recibir los certificados médicos que los empleados presentan para justificar sus ausencias por enfermedad.
- **Realizar visitas domiciliarias e informes de los casos sociales.**
- **Atención y apoyo emocional al personal:** Brindar asesoría y acompañamiento psicológico-social a los empleados que atraviesen situaciones personales o familiares difíciles, tales como problemas de salud, estrés laboral, duelo, violencia doméstica, entre otros, promoviendo su bienestar emocional.
- **Mediación y resolución de conflictos:** Actuar como mediador en situaciones de conflicto laboral entre empleados o entre empleados y directivos, facilitando la comunicación y la búsqueda de soluciones adecuadas que promuevan un ambiente laboral armónico y colaborativo.
- **Orientación en temas laborales y sociales:** Proporcionar información y orientación al personal sobre derechos laborales, beneficios sociales, licencias, seguros, y programas de apoyo social disponibles para los empleados y sus familias.
- **Desarrollo de programas de bienestar laboral:** Diseñar e implementar programas y actividades orientados a mejorar la calidad de vida de los empleados, como talleres de manejo del estrés, prevención de enfermedades, salud ocupacional, conciliación de la vida laboral y personal, y programas de motivación y reconocimiento.

- **Asesoría en casos de licencias y permisos:** Colaborar con el área de Recursos Humanos en la gestión de licencias médicas, permisos laborales y ausencias, asegurando que se cumpla con la normativa institucional y se proporcione el apoyo adecuado a los empleados que lo necesiten.
- **Acompañamiento en el proceso de adaptación laboral:** Apoyar a los nuevos empleados en su proceso de integración al hospital, facilitando su adaptación al entorno laboral y ofreciendo orientación en cuanto a los recursos disponibles y las políticas internas del hospital.
- **Evaluación y seguimiento de casos:** Realizar un seguimiento constante de los empleados que requieren apoyo social o emocional, asegurándose de que reciban la ayuda necesaria y de que su situación no afecte su rendimiento laboral o su bienestar general.
- **Asesoría en programas de seguridad social y beneficios:** Brindar orientación a los empleados sobre los programas de seguridad social, prestaciones de salud, pensiones, y otros beneficios, ayudándoles a entender y acceder a sus derechos y servicios.
- **Desarrollo de políticas de inclusión y diversidad:** Promover la igualdad de oportunidades, la inclusión social y la diversidad dentro del hospital, asegurando que los derechos de todos los empleados sean respetados, independientemente de su género, edad, origen étnico o situación personal.

2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Dwight Waldo (1980) menciona que la teoría de la administración pública es fundamental para gestionar programas de subsidios en instituciones gubernamentales, ya que se enfoca en la eficiencia, la transparencia y la equidad. En el contexto del trabajo social, se refiere a cómo las políticas públicas deben ser implementadas de manera justa y eficiente para asegurar el bienestar de los trabajadores.

El modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es relevante para asegurar que los subsidios sean validados y pagados de manera adecuada. Esta teoría resalta la importancia de tener controles internos rigurosos para prevenir fraudes y errores en el proceso.

La teoría de la gestión financiera propuesta por Richard A. Brealey, Stewart C. Myers, Franklin Allen (2014) es crucial para asegurar que los recursos destinados a los subsidios sean distribuidos correctamente y de manera eficiente. Esta teoría puede ser aplicada en la asignación, control y monitoreo de los fondos que se destinan a los subsidios.

Friedlander, W. A., & Dominguez, E. A. (1987) nos muestran su teoría del trabajo social y justicia social desde el enfoque del trabajo social, las políticas de subsidios deben ser evaluadas en términos de justicia social, garantizando que los trabajadores en situaciones de vulnerabilidad reciban el apoyo adecuado. Esta teoría aboga por la equidad, el acceso a los

recursos y la participación activa de las personas en la toma de decisiones que afectan su bienestar.

Joseph E. Stiglitz ha escrito ampliamente sobre las políticas públicas, incluidos los subsidios. Sus trabajos abordan cómo estos pueden distorsionar los mercados si no se implementan correctamente, así como su impacto en el bienestar social y el desarrollo.

Stiglitz, J. E. (2002). En su libro “Globalization and its Discontents. W.W. Norton & Company” aborda cómo las políticas de subsidios y otras formas de intervención económica global pueden afectar a los países en desarrollo, así como las distorsiones que producen en los mercados.

Sen, Amartya. (1999). En su libro “Development as Freedom. Oxford University Press” aborda cómo las políticas públicas, incluidas las subvenciones y subsidios, pueden contribuir al desarrollo y a la expansión de las capacidades humanas, un concepto central en su teoría del desarrollo.

Robert Higgs analiza el crecimiento del estado y cómo las políticas gubernamentales, como los subsidios, pueden contribuir a una expansión del poder estatal que distorsiona la economía.

Higgs, R. (1987). En su libro “Crisis and Leviathan: Critical Episodes in the Growth of American Government. Oxford University Press” examina el impacto de las intervenciones gubernamentales, incluidas las subvenciones, sobre el crecimiento del gobierno y las distorsiones que producen en la economía.

William Easterly ha sido crítico con las políticas de subsidios que los países desarrollados implementan en los países en desarrollo. Según él, los subsidios pueden generar dependencia y fomentar la corrupción.

Easterly, W. (2006). En su libro “The White Man's Burden: Why the West's Efforts to Aid the Rest Have Done So Much Ill and So Little Good. Penguin Press.” Easterly critica la intervención de los países desarrollados en los países en desarrollo, destacando cómo los subsidios a menudo no logran sus objetivos y en su lugar perpetúan las desigualdades.

Gordon Tullock, uno de los principales pensadores en el campo de la economía política, ha tratado sobre cómo los subsidios pueden ser utilizados como una herramienta de redistribución de recursos, y cómo pueden generar distorsiones económicas.

Tullock, G. (1975). En su libro “The Vote Motive. Institute for Humane Studies.” analiza cómo las políticas de subsidios pueden ser vistas como una forma de “captura de rentas”, donde grupos de interés logran beneficios a expensas de la eficiencia económica.

James M. Buchanan, uno de los fundadores de la teoría de la elección pública, analiza cómo los subsidios y otras políticas gubernamentales a menudo son el resultado de presiones de grupos de interés que buscan maximizar su propio beneficio a expensas del bienestar general.

Buchanan, J. M. (1980). En su obra “The Power to Tax: Analytical Foundations of a Fiscal Constitution. Cambridge University Press.” analiza cómo los subsidios y las políticas fiscales impactan la distribución del poder y las decisiones gubernamentales, resaltando los efectos negativos de la intervención estatal.

Aunque John Maynard Keynes no se enfocó directamente en los subsidios, su teoría económica justifica la intervención estatal en tiempos de crisis, lo que a menudo implica la asignación de subsidios.

Keynes, J. M. (1936). “The General Theory of Employment, Interest, and Money. Harcourt.”

Keynes defendió el uso de políticas fiscales expansivas, que incluyen subsidios, como una forma de estimular la economía durante las recesiones.

David Ricardo no trató los subsidios en su contexto moderno, pero sus teorías sobre el comercio internacional y la ventaja comparativa proporcionan un marco útil para entender cómo los subsidios pueden afectar las relaciones comerciales y la eficiencia económica.

Ricardo, D. (1817). “On the Principles of Political Economy and Taxation. John Murray.”

Aunque en este texto no se abordan directamente los subsidios, sus ideas sobre el comercio y las distorsiones del mercado pueden ayudar a entender cómo los subsidios afectan el libre comercio y la asignación eficiente de recursos.

Raghuram Rajan ha escrito sobre el impacto de las políticas gubernamentales, incluidos los subsidios, en las economías emergentes y en desarrollo. Según él, los subsidios, si no se manejan adecuadamente, pueden distorsionar los mercados y contribuir a la ineficiencia.

Rajan, R. G. (2010). “Fault Lines: How Hidden Fractures Still Threaten the World Economy. Princeton University Press.” En este libro, Rajan discute cómo las políticas de subsidios en los países desarrollados y en desarrollo pueden tener efectos adversos sobre la estabilidad económica global.

GARCILASO

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión y el seguimiento de las validaciones y pagos de subsidios a los trabajadores en hospitales públicos, como el Hospital de Lima Este, es un tema de gran relevancia en el ámbito administrativo y de recursos humanos. Esta problemática involucra diversos desafíos que afectan tanto a los trabajadores como a la eficiencia operativa del hospital. A continuación, se describen algunas de las problemáticas principales:

1. Desorganización en los procesos administrativos

Uno de los problemas más comunes en la gestión de subsidios es la falta de un proceso administrativo bien organizado. Los subsidios a los trabajadores, como los de incapacidad temporal o subsidios por maternidad, requieren un proceso de validación riguroso y una documentación precisa. Sin embargo, en muchos hospitales públicos, estos procesos pueden estar desorganizados, lo que resulta en demoras o pagos incorrectos. Además, la falta de un sistema digital adecuado para el seguimiento de estas solicitudes aumenta la carga administrativa y los errores humanos.

2. Falta de comunicación y coordinación entre áreas

En hospitales como el de Lima Este, la comunicación entre diferentes departamentos (como recursos humanos, tesorería y servicios médicos) es fundamental para la correcta validación de los subsidios. Sin embargo, frecuentemente existe falta de coordinación, lo que genera retrasos y duplicidad de esfuerzos. Los trabajadores pueden no recibir el subsidio a tiempo, y los encargados de pagar pueden no tener toda la información necesaria para realizar el pago correctamente.

3. Riesgo de fraude y mal manejo de los subsidios

La validación de los subsidios también está expuesta a riesgos de fraude, ya que algunos trabajadores pueden presentar documentación falsa o incompleta para obtener el subsidio. Este problema se agrava cuando no hay mecanismos robustos de control y verificación. El fraude en la gestión de subsidios no solo afecta el presupuesto del hospital, sino que también puede llevar a sanciones legales o a la desconfianza en el sistema de salud pública.

4. Problemas tecnológicos y falta de digitalización

En muchos hospitales, la falta de un sistema automatizado o digitalizado para la gestión de subsidios lleva a una mayor probabilidad de errores en los cálculos y retrasos en los pagos. La dependencia de procesos manuales, como el uso de hojas de cálculo o documentos físicos, dificulta el seguimiento de cada solicitud de subsidio y aumenta el riesgo de pérdida de información importante.

5. Impacto en la moral de los trabajadores

El retraso o la incorrecta asignación de los subsidios puede afectar negativamente la moral de los trabajadores del hospital. Los profesionales de salud que enfrentan dificultades económicas debido a un subsidio no pagado o incorrecto pueden sentirse desmotivados o frustrados, lo que puede repercutir en su desempeño laboral. Este es un aspecto crucial, dado que el hospital depende de la motivación y el bienestar de su personal para ofrecer una atención médica de calidad.

Soluciones potenciales:

Implementación de sistemas tecnológicos para la gestión de subsidios, como plataformas de recursos humanos integradas con bases de datos de servicios médicos y pagos.

Mejora en la capacitación de los funcionarios encargados de la validación y seguimiento de subsidios, garantizando que comprendan tanto las normativas legales como las técnicas de gestión adecuadas.

Fortalecimiento de la comunicación interdepartamental mediante la creación de canales de comunicación claros y accesibles, que faciliten el intercambio de información en tiempo real.

Auditorías periódicas y mecanismos de control para evitar el fraude y garantizar que los pagos sean realizados correctamente y a tiempo.

NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS

2. Requerimientos Administrativos y Operacionales

Sistema de gestión adecuado: Proponer la implementación o mejora de un sistema de gestión de subsidios que permita realizar un seguimiento más eficiente (podría ser digital, con base de datos actualizada).

Procedimientos claros y estandarizados: Sugerir la creación de un protocolo claro para la validación y pago de subsidios, que sea fácilmente accesible para todos los involucrados.

Capacitación del personal: Especificar la necesidad de capacitación continua para los trabajadores encargados de gestionar subsidios y pagos, asegurando que todos estén al tanto de las políticas vigentes.

3. Necesidades de Información y Comunicación

Comunicación efectiva con los trabajadores: Resaltar la importancia de informar a los trabajadores sobre los requisitos para acceder a los subsidios, así como el estado de sus solicitudes.

Transparencia en los procesos: Sugerir que se implemente un canal de comunicación donde los trabajadores puedan consultar el estado de sus pagos, de forma clara y transparente.

Evaluación de necesidades de subsidios: Asegurarse de que los subsidios sean entregados de acuerdo con las necesidades y circunstancias del trabajador (por ejemplo, subsidios por incapacidad temporal, licencias, entre otros).

4. Requerimientos Normativos y Legales

Cumplimiento de la legislación vigente: Es necesario que los procesos de validación y pago se alineen con las normativas laborales y de salud vigentes, asegurando que los trabajadores reciban lo que les corresponde de acuerdo a la ley.

Documentación y respaldo de los pagos: Asegurar que se mantenga un registro adecuado de las solicitudes y pagos realizados, con el debido respaldo documental para evitar conflictos legales.

OBJETIVOS

1. Asegurar la correcta validación de los subsidios: Verificar que todos los trabajadores que cumplen con los requisitos reciben sus subsidios conforme a las normativas vigentes, evitando errores de asignación o pagos indebidos.
2. Mejorar la eficiencia operativa: Optimizar los procesos administrativos relacionados con la validación y el pago de subsidios, a través de la digitalización y automatización de los procesos, lo que permitirá reducir tiempos de procesamiento y minimizar errores humanos.
3. Garantizar la transparencia y trazabilidad del proceso: Implementar un sistema de seguimiento y control de subsidios que permita auditar y verificar cada paso del proceso de pago, asegurando que los trabajadores reciban sus subsidios de forma justa y en tiempo oportuno.
4. Cumplir con los plazos de pago: Asegurar que todos los subsidios sean pagados dentro de los plazos establecidos, tanto por las normativas internas del hospital como las disposiciones legales nacionales, evitando retrasos que puedan afectar a los trabajadores.
5. Fortalecer la capacitación del personal: Proveer formación continua al personal encargado de la gestión y seguimiento de los subsidios, para asegurar que se encuentren actualizados con respecto a las normativas laborales y procedimientos internos.
6. Monitorear y auditar los procesos de validación y pago: Implementar mecanismos de control, como auditorías periódicas, para verificar que se cumpla con los procedimientos establecidos y detectar posibles desviaciones o irregularidades.

METAS

1. Corto Plazo (1-3 meses):
 - a. Implementación de un sistema centralizado: Desarrollar e implementar un sistema digital centralizado para la gestión, validación y seguimiento de los subsidios. Esto

permitirá reducir el tiempo y los errores en los pagos, agilizando el proceso administrativo.

- b. Capacitación del personal: Realizar un ciclo de formación para todos los empleados involucrados en el proceso, que cubra tanto la normatividad vigente como el uso del nuevo sistema tecnológico.
- c. Auditorías internas: Realizar auditorías para evaluar la eficacia de los procesos actuales y detectar posibles deficiencias en la gestión de subsidios.

2. Mediano Plazo (3-6 meses):

- a. Reducción de tiempos de procesamiento: Reducir el tiempo de procesamiento de los subsidios en un 20% mediante la mejora en los flujos de trabajo y la implementación de tecnologías digitales.
- b. Cumplimiento de plazos de pago: Lograr que el 95% de los subsidios sean pagados dentro del plazo estipulado por la normativa interna y las leyes nacionales.
- c. Satisfacción del trabajador: Medir la satisfacción de los trabajadores con respecto al proceso de subsidios mediante encuestas y obtener un puntaje superior al 85%.

3. Largo Plazo (6-12 meses):

- a. Sistema completamente automatizado: Implementar un sistema completamente automatizado que no solo gestione la validación y el pago, sino que también provea un historial completo de los subsidios, permitiendo la trazabilidad de cada solicitud y pago.
- b. Índice de cumplimiento del 100%: Asegurar que todas las validaciones y pagos se realicen con un cumplimiento del 100% de los procedimientos establecidos.
- c. Satisfacción del personal administrativo: Aumentar la satisfacción del personal encargado de la gestión de subsidios, con un índice de satisfacción superior al 90%, gracias a la reducción de tareas repetitivas y errores administrativos.

CONSECUENCIA Y IMPACTO DEL PROBLEMA SI NO SE ATIENDE O NO SE ABORDA

1. Desmejoramiento de las condiciones económicas del trabajador:

Los subsidios suelen estar destinados a cubrir ciertas necesidades económicas, como transporte, alimentación, vivienda o salud. Si no se gestionan a tiempo, los trabajadores podrían enfrentar dificultades financieras, lo que afectaría su bienestar y su calidad de vida. Esto puede generar estrés económico, llevando a situaciones de endeudamiento o imposibilidad de cubrir necesidades básicas.

2. Aumento del descontento laboral:

La falta de subsidios o el retraso en su pago puede generar desconfianza y descontento entre los trabajadores. La percepción de que la administración pública no está cumpliendo con sus compromisos puede generar un clima laboral negativo, lo que impacta en la motivación y el rendimiento de los empleados.

3. Impacto en la moral y productividad:

La incertidumbre sobre el acceso a estos recursos puede reducir la moral de los trabajadores, ya que sienten que no se les está reconociendo su esfuerzo y dedicación. Esto podría resultar en una menor productividad y en la falta de compromiso con sus responsabilidades, afectando indirectamente la calidad del servicio que brindan al público.

4. Aumento de la rotación laboral:

La falta de estabilidad económica debido a la no atención de los subsidios puede generar que los trabajadores busquen empleos en otras instituciones que sí garanticen estos beneficios. Esto eleva la rotación laboral, lo que trae consigo costos adicionales para el sector público en términos de contratación y capacitación de nuevos empleados.

5. Efectos en la salud física y mental:

Las dificultades económicas derivadas de la falta de subsidios pueden generar problemas de salud, tanto físicos como mentales. El estrés crónico, la ansiedad y otros problemas derivados de la inseguridad económica son riesgos para el bienestar de los trabajadores, lo cual puede generar ausentismo laboral y reducción en la calidad del trabajo.

6. Desajustes en el funcionamiento institucional:

Cuando los trabajadores públicos enfrentan problemas económicos debido a la falta de subsidios, su capacidad para desempeñar sus funciones de manera eficiente puede verse comprometida. Esto puede generar un ciclo negativo en el cual la productividad se ve afectada, lo que impacta directamente en los servicios que la institución brinda a la ciudadanía.

7. Riesgo de incumplimiento de derechos laborales:

La no atención a tiempo de los subsidios podría interpretarse como un incumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores, lo que podría derivar en demandas judiciales o acciones legales por parte de los empleados. Esto no solo perjudica a los trabajadores, sino que también expone a la institución a problemas legales y reputacionales.

3.2. TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

Este modelo de seguimiento y validación de subsidios puede basarse en diversas teorías administrativas y modelos organizacionales que permiten entender los procesos y el impacto de la gestión pública en el sector salud. Algunas de las teorías clave incluyen:

- **Teoría de la Burocracia** (Max Weber): Esta teoría resalta la importancia de las reglas y procedimientos establecidos en el proceso administrativo. Según Weber, los procesos burocráticos bien definidos pueden garantizar que las solicitudes sean procesadas de manera objetiva y eficiente. En el contexto de los subsidios, la burocracia asegura que

las validaciones sean claras, aunque puede generar lentitud debido a la excesiva formalidad.

- **Teoría del Control Interno (COSO):** Esta teoría subraya la importancia de los controles internos como mecanismo para asegurar la integridad de los procesos administrativos. Los controles internos en el seguimiento de subsidios incluyen auditorías, evaluaciones periódicas y sistemas de reporte transparente que eviten fraudes o errores en el proceso de pago.
- **Modelo de Gestión del Cambio (Kotter):** En muchos hospitales públicos, el proceso de adopción de nuevas tecnologías o la mejora de los sistemas administrativos requiere gestionar el cambio. La teoría de Kotter puede ser aplicada para introducir nuevas herramientas tecnológicas que mejoren el seguimiento y validación de subsidios, superando resistencias y errores operativos.
- **Teoría de la Gestión Pública (Hood):** Esta teoría sostiene que la gestión pública debe ser eficiente, transparente y orientada a resultados. En el contexto de subsidios, la gestión pública eficaz implica una asignación justa de recursos y un seguimiento constante para asegurar que los subsidios lleguen a quienes realmente los necesitan.

MARCO TEÓRICO

1. Trabajo Social en el Ámbito Laboral y en el Sector Salud

El Trabajo Social en el ámbito laboral tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la intervención directa en los problemas que puedan tener en sus condiciones laborales, tanto en lo relacionado a su bienestar físico y emocional como en la gestión de los derechos sociales, tales como los subsidios.

Concepto de Trabajo Social: Según la Asociación Internacional de Trabajo Social (AITSocial, 2014), el Trabajo Social es una carrera de especialidad dedicada a promover el bienestar de las personas mediante el fortalecimiento de su capacidad para afrontar situaciones adversas. En este sentido, el trabajo social en el hospital tiene la función de velar por la correcta gestión de los derechos laborales de los trabajadores.

La Función del Trabajo Social en el Sector Salud: En el contexto hospitalario, los trabajadores no solo enfrentan dificultades físicas o emocionales relacionadas con su salud, sino también problemas socioeconómicos derivados de situaciones como incapacidad temporal, maternidad o enfermedades graves. El Trabajo Social tiene un rol clave en la gestión de recursos sociales, gestión de subsidios y acompañamiento integral a los trabajadores para garantizar que reciban el apoyo económico correspondiente.

2. Gestión de Subsidios y su Importancia en el Sector Público

La gestión de subsidios en el ámbito laboral, en especial en el sector público, es un proceso que busca garantizar que los trabajadores reciban un apoyo económico cuando se encuentran en situaciones de incapacidad temporal, enfermedad o maternidad. Esta gestión involucra tanto a

las entidades del Estado (como EsSalud en Perú) como a las instituciones públicas, como los hospitales.

Tipos de subsidios: Los subsidios pueden ser por enfermedad común, accidente de trabajo, maternidad, etc. Es importante que el Trabajo Social conozca los tipos de subsidios que existen y cómo gestionarlos adecuadamente para proteger los derechos de los trabajadores.

Marco Legal y Procedimientos en la Gestión de Subsidios: En Perú, los subsidios están regulados por EsSalud y otras entidades. El trabajo social debe conocer las normativas y procedimientos establecidos por estas entidades, como la Ley N° 26790 sobre el Seguro Social de Salud (EsSalud), que define los subsidios por incapacidad temporal, así como el proceso para la solicitud, validación y pago de los mismos.

3. El Rol del Trabajo Social en el Seguimiento y Validación de los Subsidios

El Trabajo Social desempeña un papel central en el seguimiento y acompañamiento de los trabajadores durante todo el proceso de solicitud y validación de subsidios, proporcionando apoyo psicosocial, asesoramiento administrativo y facilitando la interacción con las entidades que gestionan estos beneficios.

Asesoramiento y Acompañamiento: El trabajador social asesora a los empleados sobre los procedimientos correctos para acceder a los subsidios. Este asesoramiento no solo incluye la parte administrativa, sino también el acompañamiento emocional de los trabajadores, quienes pueden sentirse frustrados o inseguros por los trámites.

Defensa de los Derechos Laborales: El trabajo social también puede intervenir cuando los subsidios son retrasados o no se procesan correctamente. El profesional de Trabajo Social puede facilitar la resolución de conflictos entre los trabajadores y las instituciones responsables, ayudando a garantizar que se respeten los derechos laborales.

4. Impacto de los Subsidios en el Bienestar de los Trabajadores

Los subsidios son una herramienta vital para garantizar el bienestar social y económico de los trabajadores en momentos de crisis de salud. A través del Trabajo Social, se evalúa cómo la gestión de subsidios afecta al bienestar general de los empleados del hospital.

Bienestar Social y Psicológico: La inseguridad económica provocada por la falta de subsidios puede generar problemas psicológicos, como ansiedad o depresión, en los trabajadores. El Trabajo Social puede intervenir brindando apoyo psicoemocional para reducir el impacto negativo de estas situaciones.

Condiciones Laborales y Estabilidad Económica: La correcta recepción de subsidios asegura que los trabajadores puedan mantener una estabilidad económica durante su incapacidad, lo que a su vez mejora su calidad de vida y favorece su recuperación, tanto física como emocional.

5. Desafíos en la Gestión de Subsidios en el Hospital de Lima Este Vitarte

Algunos desafíos comunes en la gestión de subsidios en instituciones públicas, como el Hospital de Lima Este Vitarte, incluyen:

Retrasos administrativos: Los procesos administrativos y burocráticos a menudo generan demoras en el pago de los subsidios. El Trabajo Social debe intervenir para apoyar a los trabajadores en la agilización de estos trámites.

Falta de Información: Muchas veces los trabajadores desconocen el proceso o los requisitos para acceder a los subsidios. El Trabajador Social tiene un rol educativo y de sensibilización sobre la importancia de estos subsidios y cómo acceder a ellos correctamente.

Escaso Apoyo Psicosocial: En ocasiones, los trabajadores pueden sentirse desprotegidos ante el sistema. Aquí, el Trabajo Social juega un papel vital al brindar apoyo emocional y social, ayudando a que los trabajadores se sientan acompañados durante el proceso.

6. Buenas Prácticas para la Gestión de Subsidios desde el Trabajo Social

Existen varias buenas prácticas que pueden optimizar la intervención del Trabajo Social en la gestión de subsidios:

Capacitación Constante: Es crucial que los profesionales de Trabajo Social reciban capacitación continua sobre los procesos de subsidios, normativas vigentes y habilidades de intervención psicosocial.

Intervención Interdisciplinaria: El Trabajo Social debe colaborar estrechamente con otros profesionales del hospital, como médicos, administrativos y personal de EsSalud, para garantizar una gestión integral de los subsidios.

Uso de Tecnología: Implementar plataformas tecnológicas que permitan un seguimiento más eficiente de las solicitudes de subsidios, facilitando la interacción entre los trabajadores, la institución y EsSalud.

3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

Retrasos en los pagos de subsidios: Uno de los problemas más comunes es el retraso en el pago de los subsidios. Este retraso puede generar problemas de liquidez para los trabajadores y una percepción negativa hacia la administración del hospital. Existen varias causas para este fenómeno, como la falta de coordinación entre las áreas involucradas, demoras en la validación de los documentos, y la burocracia administrativa.

Deficiencias en los procesos de validación de los documentos que los trabajadores deben presentar para acceder a los subsidios.

ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES PARA ENFRENTAR LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

Mejorar la infraestructura tecnológica

La digitalización de los sistemas de pagos y la implementación de plataformas en línea pueden reducir los tiempos de procesamiento y minimizar errores. Utilizar sistemas automáticos que gestionan solicitudes y pagos puede acelerar el proceso, haciendo que sea más eficiente y menos propenso a retrasos. Además, estas plataformas pueden ofrecer seguimiento en tiempo real, mejorando la transparencia y la comunicación entre los beneficiarios y las autoridades.

Fortalecer la capacitación del personal administrativo

La capacitación continua del personal encargado de la gestión de subsidios es crucial para garantizar que los procesos administrativos se lleven a cabo de manera eficiente. Invertir en formación profesional en el manejo de sistemas de gestión de subsidios y en la resolución de problemas puede prevenir retrasos causados por falta de experiencia o errores humanos.

Establecer plazos claros y mecanismos de seguimiento

Es esencial que tanto las autoridades como los beneficiarios conozcan los plazos establecidos para los pagos y que haya mecanismos de seguimiento para garantizar que se cumplan. Los retrasos pueden reducirse significativamente si se introducen sistemas de monitoreo y control que alerten a las partes responsables cuando se acercan los plazos.

Fomentar la colaboración interinstitucional

La cooperación entre diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales puede facilitar la gestión de los subsidios. Los retrasos a menudo ocurren debido a la falta de comunicación o la descoordinación entre distintas instituciones. Establecer acuerdos interinstitucionales claros y mecanismos de cooperación puede reducir estos problemas.

Revisión y simplificación de procedimientos burocráticos

En muchos casos, los retrasos en los pagos de subsidios se deben a procedimientos burocráticos excesivos y complejos. La simplificación de los requisitos y la eliminación de trámites innecesarios puede agilizar el proceso y reducir la posibilidad de que se produzcan demoras.

Incentivar la rendición de cuentas y la transparencia

La falta de transparencia en la gestión de los subsidios puede generar desconfianza y contribuir a los retrasos. Fomentar la rendición de cuentas mediante auditorías periódicas, informes públicos y el uso de tecnologías para dar visibilidad a los pagos puede mejorar el desempeño y reducir las demoras.

EFFECTIVIDAD DE LAS SOLUCIONES IMPLEMENTADAS

1. Implementación de un Sistema Electrónico de Gestión de Subsidios

Una de las soluciones más efectivas para mejorar la gestión de subsidios es la adopción de un sistema electrónico de seguimiento y validación de pagos. Este tipo de plataformas permite a los empleados realizar solicitudes y verificar el estado de sus subsidios de manera en tiempo real. La automatización de estos procesos reduce significativamente el tiempo de procesamiento y los errores humanos.

Efectividad esperada:

- Reducción de tiempos de espera para los trabajadores.
- Mayor transparencia, ya que tanto los trabajadores como los administradores pueden consultar el estado de las solicitudes.
- Disminución de los errores en el proceso de pago.

2. Capacitación Continua del Personal Administrativo

La capacitación del personal administrativo encargado de gestionar los subsidios es esencial para la correcta implementación de cualquier sistema o proceso. Si el personal no está adecuadamente formado, es probable que se presenten errores en la validación de las solicitudes y los pagos, lo que generaría demoras.

Efectividad esperada:

- Mejora en la rapidez de la validación de subsidios y en la resolución de problemas relacionados con los pagos.
- Incremento en la satisfacción de los empleados, ya que un personal capacitado puede resolver problemas de manera más eficiente.

3. Comunicación Clara y Eficiente

La falta de comunicación efectiva entre los responsables de la validación de subsidios y los trabajadores puede generar frustración y desconcierto. Establecer canales claros y directos de comunicación (por ejemplo, mediante un portal en línea o un sistema de notificaciones) podría ayudar a reducir la incertidumbre y garantizar que los trabajadores estén informados sobre el estado de sus solicitudes.

Efectividad esperada:

- Mejor comprensión de los procesos por parte de los trabajadores.
- Reducción de quejas y malentendidos, lo que podría traducirse en un ambiente laboral más positivo.

4. Auditoría Interna y Seguimiento de Pagos

Implementar mecanismos de auditoría interna y seguimiento de pagos es otra estrategia clave. Esto permitiría identificar posibles fallas en el sistema de distribución de subsidios antes de que se conviertan en problemas graves. Además, la auditoría garantiza que los pagos se efectúan según las normativas establecidas, mejorando la confianza del personal en el sistema.

Efectividad esperada:

- Aumento de la confianza en el proceso, ya que los trabajadores sabrán que hay mecanismos de control y transparencia.
- Identificación temprana de errores o fraudes potenciales.

5. Mejoras en la Coordinación Interinstitucional

La coordinación entre las diferentes áreas del hospital (por ejemplo, recursos humanos, administración financiera, y servicios de salud) es fundamental para evitar los retrasos en la gestión de subsidios. Si las distintas áreas trabajan de manera aislada, los retrasos pueden aumentar. La colaboración interinstitucional mejora la eficiencia en la gestión de los subsidios.

Efectividad esperada:

- Mejor coordinación y flujo de información entre las áreas responsables de los subsidios.
- Mayor rapidez en la aprobación y pago de los subsidios.

CAUSAS	CONSECUENCIAS
a. Insuficiencia en la capacitación del personal encargado de los pagos.	Desconfianza en la administración del hospital.
b. La falta de automatización de los procesos de pago, lo que implica un mayor esfuerzo manual y más tiempo de procesamiento	Desestabilización financiera para los trabajadores, especialmente aquellos que dependen del subsidio para cubrir sus gastos médicos o familiares.
UNIVERSIDAD GARCÍA	Falta de coordinación entre áreas: El proceso de gestión de subsidios involucra múltiples áreas dentro del hospital, como recursos humanos, contabilidad, y la seguridad social. La falta de una coordinación eficiente entre estas áreas genera demoras, errores en los pagos y falta de transparencia.
c. Ausencia de un sistema de comunicación clara y eficiente entre	Inexactitudes en los registros de los subsidios solicitados y pagos realizados.

<p>las distintas unidades administrativas.</p>	<p>Confusión para los trabajadores al no saber a quién dirigirse para resolver problemas relacionados con sus pagos.</p>
<p>d. Fragmentación de las bases de datos que dificultan el acceso a información actualizada y precisa sobre los trabajadores y los subsidios solicitados.</p>	<p>Falta de un sistema automatizado de gestión de subsidios: Muchos hospitales aún dependen de procesos manuales y automatizados para la gestión de subsidios, lo que incrementa la posibilidad de errores humanos y retrasa los tiempos de respuesta.</p>
<p>e. Escasa inversión en tecnología adecuada para la gestión de subsidios.</p>	<p>El uso de procesos manuales aumenta el riesgo de errores en la validación y pagos.</p>
<p>f. Resistencia al cambio por parte de los empleados del hospital</p>	<p>La falta de integración con sistemas de seguridad social o entidades externas dificulta el control de los pagos.</p>
	<p>Falta de seguimiento y control post-pago: No existe un mecanismo efectivo para hacer seguimiento de los subsidios una vez que han sido pagados. Esto podría generar la falta de reembolsos por parte de entidades de seguridad social o asegurar que los pagos se realicen conforme a las normativas vigentes.</p>
<p>g. Desorganización en el registro de pagos y en el seguimiento posterior a la entrega de subsidios.</p>	<p>Errores en los pagos pueden pasar desapercibidos por largos períodos.</p>
<p>h. Carencia de auditorías o controles regulares para verificar que los</p>	<p>Incumplimiento de normativas y regulaciones legales.</p>

<p>subsidios se entreguen correctamente.</p>	
--	--

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

1. Mejora en la gestión administrativa

Priorizar la formación del personal encargado realizando capacitaciones sobre la gestión de subsidios para garantizar que tengan un conocimiento adecuado de los procesos y puedan resolver problemas rápidamente.

2. Implementación de plataformas digitales

Para mejorar la eficiencia y reducir riesgos en el proceso de validación o trámites, se propone el desarrollo de un dashboard. Esta plataforma digital permitirá a los servidores realizar un seguimiento en el proceso de validación hasta el pago de subsidio, recibir notificaciones y reducir el riesgo de errores o retrasos. Además, se implementaría un sistema de monitoreo en tiempo real para identificar de inmediato cualquier observación o retraso en los pagos, garantizando una gestión más ágil y precisa.

3. Políticas de presupuesto y asignación eficiente

Creación de un fondo de reserva para hacer frente a imprevistos que puedan generar retrasos en los pagos.

4. Revisión y simplificación de requisitos

Se propone simplificar tanto los trámites administrativos como los criterios de elegibilidad para los subsidios, con el fin de agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera. Esto se logrará mediante la digitalización de formularios y la eliminación de documentos redundantes, evitando pasos innecesarios que generen retrasos. Además, se recomienda simplificar los criterios de elegibilidad, de manera que la identificación y validación de los beneficiarios sea más rápida y eficiente.

5. Canales de comunicación y atención al beneficiario

Es fundamental que haya líneas de atención al servidor que brinden información precisa y detallada respecto a los plazos estipulados para el pago de los subsidios. Esta medida contribuirá a la disminución de conflictos, permitiendo una resolución más eficiente de los problemas y mejorando la experiencia del servidor. Asimismo, promoverá la transparencia y minimizará el riesgo de malentendidos o frustraciones entre los usuarios.

6. Sanciones y responsabilidades claras

Es responsabilidad del área de bienestar social establecer mecanismos que determinen responsabilidades claras sobre los retrasos en los pagos, lo que podría incluir sanciones o consecuencias para el área responsable.

Tabla 1 Presupuesto de Subsidios 2024

PRESUPUESTO PARA SUBSIDIOS AÑO 2024	
CONCEPTO	MONTO
MOVILIDAD	1800
COMPUTADORA	4500
IMPRESORA	5000
UTILES DE OFICINA	2000
COPIAS	5000
TOTAL	18300



UNIVERSIDAD
GARCILASO

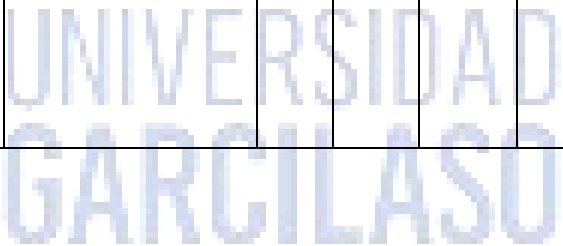
Tabla 2 Alternativas de Solución elegidas

ALTERNATIVA	DESCRIPCIÓN	JETIVO	METODOLOGÍA	ONOGRAMA											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Mejora en la gestión administrativa	Priorizar la formación del personal encargado realizando capacitaciones sobre la gestión de subsidios para garantizar que tengan un conocimiento adecuado de los procesos y puedan resolver problemas rápidamente.	Que los trabajadores tengan capacitaciones y puedan mejorar sus conocimientos en procesos de subsidios	El proceso de mejora en la gestión administrativa dado la actualización de información es necesario se realicen capacitaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementación de plataformas digitales	Para mejorar la eficiencia y reducir riesgos en el proceso de validación o trámites, se propone el desarrollo de un Dashboard. Esta plataforma digital permitirá a los servidores realizar un seguimiento en el proceso de	Que el proceso de trámite sea más fácil y dinámico reducción el error con la creación del Dashboard.	La creación de este Dashboard ayudará al equipo de bienestar social a mantener actualizado los casos para la presentación a jefaturas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	validación hasta el pago de subsidio, recibir notificaciones y reducir el riesgo de errores o retrasos. Además, se implementaría un sistema de monitoreo en tiempo real para identificar de inmediato cualquier observación o retraso en los pagos, garantizando una gestión más ágil y precisa.														
Políticas de presupuesto y asignación eficiente	Creación de un fondo de reserva para hacer frente a imprevistos que puedan generar retrasos en los pagos.	Que los servidores no se vean afectados en sus pagos por subsidios	La política de presupuesto será asignada cuando se presenten imprevistos o retrasos con los pagos de subsidios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión y simplificación de requisitos	Se propone simplificar tanto los trámites administrativos como los criterios de elegibilidad para los subsidios, con el fin de agilizar los procesos y reducir los tiempos de	Es agilizar los trámites administrativos y optimizar los criterios de elegibilidad para los subsidios, con el fin de reducir los tiempos de espera y facilitar la identificación y	Se busca simplificar los requisitos en la presentación de los trámites de subsidios y reducir los tiempos de espera.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	espera. Esto se logrará mediante la digitalización de formularios y la eliminación de documentos redundantes, evitando pasos innecesarios que generen retrasos. Además, se recomienda simplificar los criterios de elegibilidad, de manera que la identificación y validación de los beneficiarios sea más rápida y eficiente.	validación de los expedientes.														
Canales de comunicación y atención al servidor	Es fundamental que haya líneas de atención al servidor que brinden información precisa y detallada respecto a los plazos estipulados para el pago de los subsidios. Esta medida contribuirá a la disminución de conflictos, permitiendo una resolución más	Que los servidores puedan tener comunicación efectiva con el área de bienestar social y poder realizar sus consultas.	Atención personalizada, efectiva y detallada para la disminución de conflictos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	eficiente de los problemas y mejorando la experiencia del servidor. Asimismo, promoverá la transparencia y minimizará el riesgo de malentendidos o frustraciones entre los usuarios.															
Sanciones y responsabilidades claras	Es responsabilidad del área de bienestar social establecer mecanismos que determinen responsabilidades claras sobre los retrasos en los pagos, lo que podría incluir sanciones o consecuencias para el área responsable.	Establecer las funciones del equipo y las responsabilidades por los retrasos en los pagos, incluyendo sanciones para el área responsable, para asegurar una gestión eficiente y puntual.	Para cada contingencia que se presente, se planteará la posibilidad de sanción al área encargada. Con la finalidad que los servidores no se vean afectados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

La implementación de plataformas digitales para automatizar el proceso de las validaciones y pagos de los subsidios de manera óptima considerando la frecuencia de personal con subsidios. El Hospital de Lima Este Vitarte tiene una población de 2200 trabajadores en planilla directa, con turnos de trabajo diario y nocturno para algunas áreas, además de pasar por una etapa de cambios en sus políticas que generaron conflictos e inconformidades, es importante que tenga un incremento en el recurso humano para ser viable y sostenible en el tiempo, asignando a un auxiliar administrativo que tenga cualidades para realizar algunas actividades de los cuales hay una frecuencia de 40 subsidios mensuales. Esta plataforma Dashboard va ser de utilidad para ver indicadores de subsidios (pendientes validación, pendiente reembolso, observaciones), esto con la finalidad de obtener buenos resultados. Esto va de la mano con la mejora en la gestión administrativa a través de las capacitaciones al personal sobre la gestión de subsidios para garantizar que tengan un conocimiento adecuado de los procesos y así puedan absolver las dudas del personal.

Otra alternativa son los canales de comunicación y atención al servidor, es el de asignar líneas de atención al servidor que brinden información precisa y detallada respecto a los plazos estipulados para el pago de los subsidios. Esta medida contribuirá a la disminución de conflictos, permitiendo una resolución más eficiente de los problemas y mejorando la experiencia del servidor. Asimismo, promoverá la transparencia y minimizará el riesgo de malentendidos o frustraciones entre los usuarios.

La combinación de estas alternativas puede resultar altamente beneficiosa para mejorar la eficiencia administrativa. No obstante, es crucial adoptar un enfoque integral y balanceado. No todas las soluciones son pertinentes para todas las situaciones, por lo que se realizó un diagnóstico previo con el fin de determinar la priorización de las necesidades identificadas. Asimismo, la implementación de las soluciones se llevó a cabo de manera progresiva, teniendo en cuenta los recursos disponibles y la capacidad de adaptación de la organización.

Se ha evaluado que la alternativa de solución seleccionada es sostenible en el tiempo ya que busca realizar un sistema automatizado de Dashboard que no solo gestione la validación y el pago, sino que también provea un historial completo de los subsidios permitiendo que las fechas de realización de reembolsos sean las correctas y se realicen al 100% lo cual se va ver reflejada en la satisfacción de los servidores.

Principales riesgos:

- Si el software (Dashboard) no se actualiza de forma periódica o si la tecnología utilizada se vuelve obsoleta, la plataforma puede dejar de ser eficiente y no adaptarse a nuevas necesidades del hospital. La solución es mantener un ciclo de actualización regular y tener un plan para actualizar o cambiar a nuevas plataformas si es necesario.
- Es posible que se subestimen algunos factores operativos o que se asuma que la plataforma resolverá todos los problemas administrativos, lo cual podría no ser cierto.

Los conflictos entre el personal pueden no desaparecer de inmediato, especialmente si la capacitación y la atención no son adecuadas. Para mitigar esto, es necesario evaluar regularmente los resultados y ajustar el sistema para abordar nuevas necesidades y mejorar la gestión de los subsidios.

- El personal puede resistirse a la adopción de nuevas tecnologías o modificación de procesos. La falta de familiaridad con la plataforma o los cambios en las políticas pueden generar inseguridad o frustración, lo que afectaría la efectividad del sistema. Para mitigar este riesgo, es esencial proporcionar formación y soporte adecuados durante la fase de implementación y después de la puesta en marcha.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

Datos generales

Duración: 1 año calendario

Población Objetivo: Los trabajadores con subsidios del Hospital de Lima Este Vitarte

Fundamentación

Las presentes alternativas, como la mejora en la gestión administrativa se encuentran en el plan del MOF todo el proceso de validación y reembolso que se realiza de manera directa al trabajador y del área de Recursos Humanos. En el cual se indica la revisión y simplificación de los requisitos necesarios a presentar para el proceso de validación y correcta presentación de los subsidios por enfermedad, subsidio por maternidad, subsidio por accidentes de trabajo, entre otros.

Lo antes mencionado se ha disgregado en descripción de alternativas de solución, mediante el cual se busca mejorar el flujo para que las personas no se vean afectadas con sus reembolsos, El MOF ha tomado en consideración el año 2024 ya que todavía no se realiza la actualización para el presente año 2025.

Objetivo General

Mejorar la gestión y seguimiento de las validaciones y pagos de subsidios a los trabajadores del Hospital de Lima Este Vitarte.

Objetivos Específicos

- Procesos ágiles, transparentes y eficientes, que faciliten la ejecución y seguimiento de los subsidios.

- Poder Reducir la documentación, asegurando que los trámites sean mucho más ágiles y rápidos.
- Garantizar que los servidores tengan una información clara, instrucciones detalladas y asistencia directa ante cualquier duda o problemas en los procesos de subsidios.

Líneas de Acción

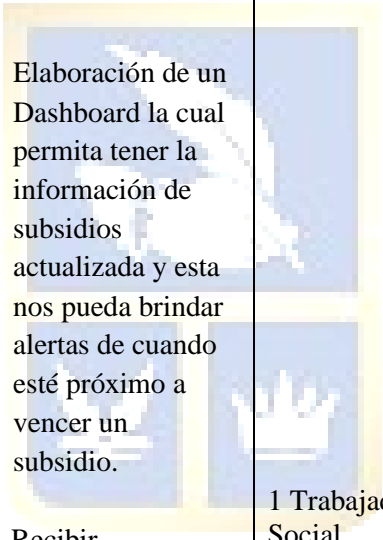
- Mejora en la gestión administrativa, busca reforzar los conocimientos de los trabajadores del área de Bienestar Social y Recursos Humanos.
- Implementación de plataformas digitales para la reducción del margen de posibles errores que puedan existir.
- Políticas de presupuesto y asignación eficiente de los recursos brindados por el estado al Hospital de Lima Este Vitarte ya que al asignarnos un presupuesto para los imprevistos o retrasos con los pagos de subsidios de los servidores.
- Revisión y simplificación de requisitos, se propone simplificar los procesos administrativos como los criterios de elegibilidad para los subsidios, con la finalidad de agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera de los servidores.
- Canales de comunicación y atención al servidor, creación de un canal de comunicación efectiva para poder brindar información correcta y actualizada.



UNIVERSIDAD
GARCILASO

Tabla 3 Alternativa de Solución y Plan detallado

ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	PROCEDIMIENTO	PERSONAL	EQUIPO	PRESUPUESTO	INDICADORES DE RESULTADOS
PLAN DETALLADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA	Capacitación a los Trabajadores Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Diapositivas - Plataformas virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con el área de Recursos Humanos para la realización de capacitación. - Programación del horario para la realización de la capacitación presencial. - Realizar una invitación a todas las personas involucradas en el proceso. 	1 Trabajador Social	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Celular - Proyector 	Gratuito	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia presencial del 80% de los colaboradores en las charlas presenciales. - Formación de un espacio donde se pueda realizar una capacitación a los Trabajadores Sociales y al personal de Recursos Humanos. - Acceso a información valiosa para la correcta validación y

							seguimiento del subsidio.
	Seguimiento y control en el Dashboard de manera diaria	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de la plataforma virtual Dashboard - Matriz de subsidios 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un Dashboard la cual permita tener la información de subsidios actualizada y esta nos pueda brindar alertas de cuando esté próximo a vencer un subsidio. - Recibir notificaciones y reducir el riesgo de errores o retrasos. Además, se implementaría un sistema de monitoreo en tiempo real para identificar de inmediato cualquier 	 <p>1 Trabajador Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Mobiliario 		<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del 85% de los subsidios de los servidores, que abarcan los subsidios por enfermedad, maternidad, accidente de trabajo. - 30% de subsidios observados. - 20% de cartas de agilización. - 75% consultas resueltas inmediatamente a los servidores.

			observación o retraso en los pagos, garantizando una gestión más ágil y precisa.			
Líneas de atención al servidor de manera presencial	- Uso de espacios para la atención rápida y efectiva	- Es fundamental que haya líneas de atención al servidor que brinden información precisa y detallada respecto a los plazos estipulados para el pago de los subsidios. Esta medida contribuirá a la disminución de conflictos, permitiendo una resolución más eficiente de los problemas y mejorando la experiencia del servidor. Asimismo, promoverá la transparencia y	1 Trabajador Social	- Material de escritorio - Mobiliario		- Atención del 85% de los servidores a las instalaciones para poder recibir atención e información inmediata.

			minimizará el riesgo de malentendidos o frustraciones entre los usuarios.				
--	--	--	---	--	--	--	--

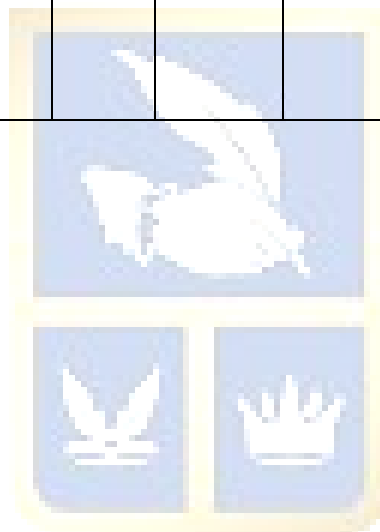
Nota: Elaboración propia

Tabla 4 Cronograma Anual

CRONOGRAMA ANUAL												
ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Capacitación a los trabajadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y control en el Dashboard de manera diaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Líneas de atención al servidor de manera presencial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nota: Elaboración propia



UNIVERSIDAD
GARCILASO

4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 5 Costos Directos

DETALLE			MONTO
COSTOS DIRECTOS	SUELDO DEL PERSONAL RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Trabajadores Sociales 	11000
	MATERIAL DE ESCRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond • Lapiceros • Impresiones • Borradores • Lápices • Post-it • Engrampadora • Perforadora • Folder 	1000
	MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios • Archivos electrónicos utilizados para la gestión de subsidios 	200
	INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de trabajo • Computadoras • Impresoras • Celular • Escritorio 	15000
	MOVILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Traslados a diferentes puntos de Lima 	250
TOTAL			27450

Nota: Elaboración propia

Tabla 6 Costos Indirectos

DETALLE			MONTO
COSTOS INDIRECTOS	TIEMPO DEL PERSONAL	8 horas diarias	650
	IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Validación de datos Comunicación con otras entidades gubernamentales 	200
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación entre diferentes áreas 	100
TOTAL			950

Nota: Elaboración propia

4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

a. Viabilidad económica

En relación a los costos generados por la implementación de las alternativas de solución para la gestión y validación de los subsidios, se puede mencionar que se respetó el presupuesto asignado en cada actividad. Las propuestas presentadas iban conforme al presupuesto asignado para cada actividad. Informar que no hubo contratiempos con el tema de presupuesto.

b. Viabilidad técnica

La viabilidad técnica de las actividades presentadas, se puede indicar que el personal responsable de ejecutar las actividades era un profesional de Trabajo Social, con 1 año y 5 meses de experiencia trabajando en el área de Recursos Humanos, brindando atención a los servidores en planilla y experiencia manejando grupos grandes al mismo tiempo. Además de estar previamente capacitadas e informadas por la Gerencia del área de Recursos Humanos de la coyuntura actual del Hospital de Lima Este Vitarte.

c. Viabilidad Operativa

Acercas de la viabilidad operativa sobre la implementación de las actividades presentadas, existieron desajustes ya que en algunas ocasiones se descuidaron las funciones tradicionales del área, en menor medida existieron descoordinaciones en las realizaciones de las actividades.

d. Impacto

Con respecto al impacto generado en la población objetivo, con base en los indicadores y resultados se puede confirmar que sí existe un impacto positivo

e. Eficacia

Las actividades funcionaron como herramientas eficaces que permitieron contener y gestionar los conflictos laborales existentes, sobre todo aquellos en los que, dada su naturaleza, si podíamos intervenir y brindar una solución. Aquellos que eran competentes al área dada su complejidad eran derivados a la Superintendencia para su manejo y evaluación.

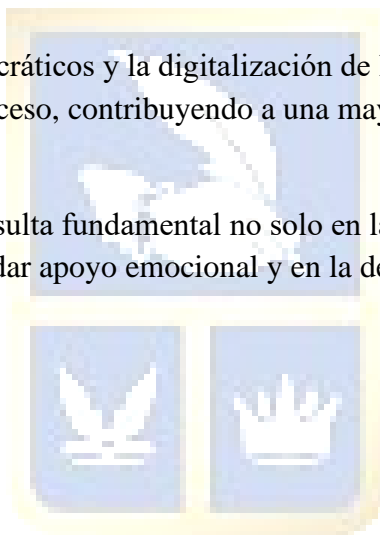
Tabla 7 Análisis FODA de las alternativas de solución

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Se identificó la problemática con el proceso de validación y reembolso de los subsidios, lo cual generaba malestar en los servidores por los retrasos en la respuesta.- Los Trabajadores Sociales tuvimos las habilidades y conocimientos para establecer una relación de confianza con los servidores, la naturaleza de nuestras funciones orientadas a resolver y acompañar, fueron de gran ayuda.- La confianza y el apoyo de los jefes que estuvieron con nosotros en el proceso de ejecución del plan, lo cual facilitó la realización de actividades e intervención.	<ul style="list-style-type: none">- Debido al bajo presupuesto, tuvimos que realizar muchas tareas operativas por cuenta propia en lugar de ver la posibilidad de un servicio tercero.	<ul style="list-style-type: none">- Para evitar contratiempos y mejorar la atención de los colaboradores se va fundamentar ante la gerencia de Recursos Humanos la importancia de un incremento en el presupuesto.- Fortalecer la capacitación continua del personal y mejorar la coordinación interinstitucional con Essalud para optimizar la gestión y comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none">- El crecimiento constante en el número de subsidios mensuales incrementa la probabilidad de errores humanos y dificulta la gestión en ausencia de sistemas automatizados.

Nota: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- Una gestión eficiente de los subsidios es esencial para asegurar que los trabajadores reciban sus pagos de forma oportuna, lo cual protege su estabilidad económica y fortalece su compromiso con la institución.
- La implementación de plataformas digitales para la solicitud, validación y seguimiento de subsidios ha demostrado incrementar la transparencia y eficacia del proceso, reduciendo errores y tiempos de espera.
- La capacitación continua del personal y el apoyo psicosocial a los servidores son determinantes para optimizar los procesos administrativos, generando un ambiente de trabajo más confiable y motivador.
- La reducción de trámites burocráticos y la digitalización de la documentación facilitan la trazabilidad y el control del proceso, contribuyendo a una mayor rendición de cuentas en la gestión pública.
- El papel del Trabajo Social resulta fundamental no solo en la administración de los subsidios, sino también en brindar apoyo emocional y en la defensa de los derechos laborales de los trabajadores.



UNIVERSIDAD
GARCILASO

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la implementación y actualización periódica de sistemas tecnológicos integrados que automaticen la gestión, validación y seguimiento de subsidios, adaptándose a las nuevas necesidades operativas.
- Establecer programas de capacitación regular para el personal involucrado en la gestión de subsidios, abarcando tanto el uso de nuevas tecnologías como el conocimiento de la normativa vigente.
- Crear canales de comunicación efectivos y directos entre todas las áreas implicadas (Recursos Humanos, Tesorería, servicios médicos), de modo que se facilite el intercambio de información y se resuelvan de forma ágil las incidencias en el proceso.
- Simplificar y estandarizar los procedimientos administrativos para la solicitud y validación de subsidios, eliminando trámites redundantes que puedan retrasar el proceso.
- Implementar auditorías internas y mecanismos de seguimiento que permitan identificar y corregir de manera temprana posibles irregularidades o fraudes, asegurando la transparencia en el pago de subsidios.
- Fomentar la coordinación interinstitucional con entidades externas como EsSalud para garantizar la coherencia y eficiencia en el proceso de validación y pago.
- Promover la participación activa de los trabajadores mediante encuestas de satisfacción y retroalimentación constante, para ajustar y mejorar los procesos administrativos de forma continua.

UNIVERSIDAD
GARCILASO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Waldo, D. (1980). *The Administrative State: A Study of Political Theory*. New York: Holmes & Meier Publishers.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance*. New Jersey: COSO.
- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2014). *Principles of Corporate Finance* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Friedlander, W. A., & Dominguez, E. A. (1987). *The Handbook of Social Work*. Chicago: University of Chicago Press.
- González, M. (2021). Análisis de los servicios de emergencia en hospitales públicos de Lima. Lima: Editorial Salud Pública.
- Mendoza, R. (2021). La importancia de los servicios de diagnóstico en los hospitales nacionales. Lima: Editorial Médica.
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). Informe anual de actividades y servicios de salud pública en hospitales nacionales. Recuperado de <https://www.minsa.gob.pe>
- Ministerio de Salud del Perú. (2022). Plan de Salud Pública: Prevención y atención integral. Lima: Ministerio de Salud del Perú.
- Pérez, A., & López, R. (2020). Servicios ambulatorios y su impacto en la salud pública en el Perú. Lima: Universidad Nacional de Salud.
- Weber, M. (1978). *Economía y Sociedad*. Editorial Fondo de Cultura Económica. En este texto se explora la teoría de la burocracia y su relevancia en la administración pública, lo que ayuda a entender el impacto de los procedimientos y normativas en el seguimiento de subsidios.
- COSO (2013). *Enterprise Risk Management – Integrated Framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Proporciona un marco de referencia para el control interno que es aplicable a la gestión de subsidios y la implementación de auditorías.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press. Este libro es clave para entender cómo gestionar el cambio en las organizaciones, particularmente cuando se implementan nuevas tecnologías o procesos administrativos en el ámbito de los subsidios.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?* *Public Administration*, 69(1), 3-19. En este artículo, se aborda la teoría de la gestión pública y la importancia de la eficiencia, la transparencia y la orientación a resultados en el sector público.
- Alcántara, L. (2022). *Gestión Administrativa en Hospitales Públicos: Retos y Desafíos*. Editorial Médica Panamericana.
- Gómez, R., y Martínez, P. (2020). Automatización de Procesos Administrativos en el Sector Salud. *Revista de Tecnología Administrativa*, 15(3), 45-58.
- Ministerio de Salud Pública del Perú (2021). Normativa sobre Subsidios por Incapacidad Temporal en el Sector Público. Recuperado de <https://www.minsa.gob.pe>

- Velázquez, J., y Fernández, M. (2019). Innovaciones en la Gestión de Recursos Humanos en el Sector Salud. Editorial Universitaria, pp. 78-85.
- Pérez, L., & González, M.* (2017). La gestión de subsidios en instituciones públicas: Un análisis de procesos y eficiencia. Editorial Universitaria.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2020). Guía de procedimientos para la validación y pago de subsidios laborales.
- Hernández, R. & García, F. (2015). Control y auditoría en la gestión pública: Enfoques y métodos. Editorial del Estado.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). Informe sobre la administración pública y el uso de tecnología para optimización de procesos. INEI.
- Aguilar, P. (2018). La eficiencia administrativa en el sector salud: Propuestas de mejora en la gestión de recursos humanos y pagos. *Revista de Gestión en Salud*, 35(2), 56-70.
- Dube, S. (2017). *Digitalization and its impact on the efficiency of welfare systems*. *Journal of Public Administration*, 29(3), 120-135.
- Jones, P., & Taylor, R. (2015). *Training public sector employees: A strategy to enhance the delivery of subsidies*. *Public Administration Review*, 52(4), 408-423.
- Liu, S., & Zhang, X. (2020). *Public subsidy delivery and the role of accountability mechanisms*. *Journal of Social Policy*, 19(2), 54-71.
- Rodríguez, M., & Vargas, E. (2018). *Inter-agency coordination in public welfare programs*. *Public Policy Review*, 32(1), 76-91.
- Hernández, J., & López, F. (2016). *Bureaucratic reform in welfare programs: Simplification as a tool for efficiency*. *Journal of Public Administration Research*, 22(3), 102-115.
- Martínez, G., & Pérez, M. (2017). *Transparency and accountability in subsidy distribution*. *International Journal of Public Administration*, 41(5), 43-58.
- Dube, S. (2017). *Digitalization and its impact on the efficiency of welfare systems*. *Journal of Public Administration*, 29(3), 120-135.
- Jones, P., & Taylor, R. (2015). *Training public sector employees: A strategy to enhance the delivery of subsidies*. *Public Administration Review*, 52(4), 408-423.
- Liu, S., & Zhang, X. (2020). *Public subsidy delivery and the role of accountability mechanisms*. *Journal of Social Policy*, 19(2), 54-71.
- Hernández, J., & López, F. (2016). *Bureaucratic reform in welfare programs: Simplification as a tool for efficiency*. *Journal of Public Administration Research*, 22(3), 102-115.
- Rodríguez, M., & Vargas, E. (2018). *Inter-agency coordination in public welfare programs*. *Public Policy Review*, 32(1), 76-91.

ANEXOS

Fotografías

Foto N°1 - Oficina de Seguros y Prestaciones económicas



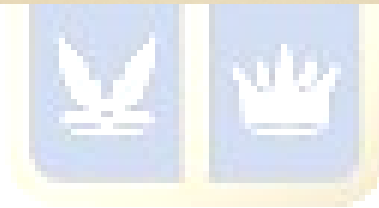
Foto N°2 – Fotografía equipo de subsidios



Foto N°3 – CEVIT



Foto N°4 - Capacitación al personal



UNIVERSIDAD
GARCILASO

Política de privacidad para el tratamiento de datos personales

POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante LPDP) y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS, el Seguro Social de Salud-EsSalud, desea poner en conocimiento de sus interesados, los siguientes aspectos relacionados con sus datos personales:

1. TITULAR DEL BANCO DE DATOS PERSONALES: el titular del presente banco de datos en el que se almacenarán los datos personales facilitados en el presente Formulario/Formato//Contrato/Plataforma en Línea/VIVA, es el Seguro Social de Salud-EsSalud, con dirección legal en Jirón Domingo Cueto N.º 120, Jesús María, Lima.

La existencia de este banco de datos personales ha sido declarada a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante su inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, con la denominación de "ASEGURADOS", con el código de registro: RNPDP-EP N.º 21077, con Resolución N.º 2793-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP, del cual es Responsable la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, de EsSalud.

Se informa al titular de datos personales que, cualquier tratamiento de datos personales, se ajusta a lo establecido por la legislación vigente en el Perú en la materia (Ley N.º 29733 y su reglamento).

2. FINALIDAD: el Seguro Social de Salud - EsSalud, tratará los datos personales del asegurado titular y sus derechohabientes, con la finalidad de recopilar información de los asegurados para brindarles prestaciones de salud, económicas y sociales, verificar su cobertura de seguros y efectuar los controles para el proceso de atención e informar a las entidades de supervisión del sector Salud. Siendo utilizados con propósitos limitados, tal como las expuestas líneas precedentes.

3. TRANSFERENCIAS Y DESTINATARIOS: los datos personales se transferirán a nivel nacional a: Entidades Prestadoras de Salud (EPS), Asociaciones Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Oficina de Normalización Previsional (ONP), Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), Programas Sociales, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, consorcios aseguradores del +Vida Seguro de Accidentes, otras entidades públicas con las que se haya suscrito convenios de colaboración interinstitucional e intercambio prestacional.

4. PLAZO DURANTE EL CUAL SE CONSERVARÁN LOS DATOS PERSONALES: los datos personales proporcionados se conservarán en tanto sea necesario para los servicios detallados en el numeral 2 del presente documento.

5. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE INFORMACIÓN (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE LOS DATOS): como titular de sus datos personales el interesado tiene el derecho de acceder a sus datos en posesión del Seguro Social de Salud, conocer las características de su tratamiento, rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; solicitar sean suprimidos o cancelados al considerarlos innecesarios para las finalidades previamente expuestas o bien oponerse a su tratamiento para fines específicos.

El usuario podrá en todo momento revocar el consentimiento otorgado expresamente, tanto como limitar el uso o divulgación de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos ante el Seguro Social de Salud - EsSalud, conforme a lo establecido en la Guía para el Ejercicio de Derechos ARCO, publicado en el siguiente enlace: http://www.essalud.gob.pe/mailling/GUIA_DE_PROCEDIMIENTO_DE_DERECHOS_ARCO_VF3108.pdf, y en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) de EsSalud a nivel nacional.

De considerar el usuario que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú, o ingresando a la web: www.minjus.gob.pe.


El Seguro Social de Salud - EsSalud será responsable del banco de datos personales denominado ASEGURADOS y de los datos personales contenidos en este. Con el objeto de evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado, robo de los datos personales o información confidencial facilitados por los usuarios y/o los asegurados. EsSalud adopta los niveles de seguridad y de protección de datos personales legalmente requeridos e instala todos los medios y medidas técnicas a su alcance.

En señal de conformidad, el titular de datos personales firma la cláusula informativa.

FIRMA
NOMBRE Y APELLIDO: _____
TIPO Y N.º DE DOCUMENTO: _____
FECHA (día/mes/año): _____




Formulario Único de Seguros

	FORMULARIO ÚNICO DE SEGUROS	Formulario 1010 (versión 06)
INFORMACIÓN DEL ASEGURADO TITULAR		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> C. E. <input type="checkbox"/> OTRO (Especificar)		NÚMERO
PROCEDIMIENTO DE: <input type="checkbox"/> INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/> BAJA POR DESAFILIACIÓN <input type="checkbox"/> MODIF. DATOS (ACTUALIZACIÓN) (SOLO PARA DERECHOHABIENTES) <input type="checkbox"/> BAJA POR DEFUNCIÓN		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL DERECHOHABIENTE (Conforme a su documento de identidad)		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> C. E. <input type="checkbox"/> OTRO (Especificar)		NÚMERO
RELACIÓN CON EL TITULAR: <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Concubino(a) <input type="checkbox"/> Hijo menor de edad <input type="checkbox"/> Hijo mayor de edad incapacitado total y permanente para el trabajo <input type="checkbox"/> Madre gestante de hijo extramatrimonial		
PROCEDIMIENTO DE ADSCRIPCIÓN TEMPORAL: (PARA TITULARES Y DERECHOHABIENTES)		
Nueva dirección:		Periodo: Desde: DD / MM / AAAA Hasta: DD / MM / AAAA
Departamento	Provincia	Distrito
APELLIDOS Y NOMBRES DEL DERECHOHABIENTE (Conforme a su documento de identidad)		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> C. E. <input type="checkbox"/> OTRO (Especificar)		NÚMERO
RELACIÓN CON EL TITULAR: <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Concubino(a) <input type="checkbox"/> Hijo menor de edad <input type="checkbox"/> Hijo mayor de edad incapacitado total y permanente para el trabajo <input type="checkbox"/> Madre gestante de hijo extramatrimonial		
DECLARACIÓN JURADA		
El (los) firmante(s) declara(n) bajo juramento, que la información consignada y la documentación que se adjunta a la presente declaración es verdadera, no es adulterada, sujeta al principio de veracidad y fiscalización posterior establecida en la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.		
Asimismo, tiene conocimiento que, de comprobarse falsedad en la declaración, información o documentación presentada, se encuentra obligado(a) a resarcir los daños ocasionados, así como a asumir la responsabilidad penal a que hubiera lugar.		
Igualmente, autoriza(n) que las notificaciones de actos administrativos se remitan al correo electrónico declarado en el presente formulario.		
<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL DECLARANTE:		_____ Firma del declarante
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> C. E. <input type="checkbox"/> OTRO (Especificar)		
<input type="checkbox"/> Titular <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Concubino(a) <input type="checkbox"/> Padre/Madre no asegurado <input type="checkbox"/> Tutor <input type="checkbox"/> Curador		
Teléfono fijo o celular	Correo electrónico	
_____ Firma y sello del representante legal de la entidad empleadora (Solo para casos de cambio de adscripción temporal por motivos laborales)		_____ Firma y sello de EsSalud

ESSALUD

Solicitud de Prestaciones Económicas



SOLICITUD DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Formulario 1040
(versión 01)

I. INFORMACIÓN DEL ASEGURADO TITULAR

DATOS DEL ASEGURADO TITULAR: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CARNET DE EXTRANJERÍA <input type="checkbox"/> PASAPORTE		NÚMERO
APELLIDO PATRNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
DATOS DEL EMPLEADOR: <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> CIE (COD INSCRIP. EMPLEADOR TRABAJADOR DEL HOGAR TH)		NÚMERO
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONO CONTACTO:

II. INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO sólo lactancia madre derechohabiente o sepelio (familiar directo)

DATOS DEL BENEFICIARIO: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CARNET DE EXTRANJERÍA		NÚMERO
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONO CONTACTO:
PARENTESCO (familiar directo): <input type="checkbox"/> CÓNYUGE <input type="checkbox"/> CONCUBINO(A) <input type="checkbox"/> HERMANO(A) <input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/> TERCERO		

SOLO SI EL BENEFICIARIO ES TERCERO

NOMBRE DE FAMILIAR QUE AUTORIZA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
---------------------------------	----------------------------------	-------

III. SOLICITUD DE PRESTACIONES ECONÓMICAS:

		<input type="checkbox"/> PAGO DIRECTO	<input type="checkbox"/> REEMBOLSO
SOLICITUD DE PRESTACIÓN: <input type="checkbox"/> LACTANCIA <input type="checkbox"/> SEPELID <input type="checkbox"/> INCAPACIDAD TEMPORAL <input type="checkbox"/>		MATERNIDAD: 1RA () 2DA () TOTAL ()	
ASEGURADO TITULAR CON VÍNCULO LABORAL A LA FECHA DE CONTINGENCIA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		FECHA CONTINGENCIA: DD/MM/AA	FECHA DE CESE: DD/MM/AA
PERIODO SUBSIDIADO: INICIO DD/MM/AA	FIN DD/MM/AA	N° DIAS:	MONTO S/
LLENADO SOLO POR TRABAJADOR DOCENTE: SECTOR: <input type="checkbox"/> PRIVADO <input type="checkbox"/> PÚBLICO			

IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

20 PRIMEROS DÍAS (CERTIFICADOS MÉDICOS PARTICULARES Y/O CITT) SOLO INCAPACIDAD TEMPORAL

N° C.M.P	PERIODO DE DESCANSO		N° DIAS	N° C.M.P	PERIODO DE DESCANSO		N° DIAS	N° C.M.P	PERIODO DE DESCANSO		N° DIAS
	DEL	AL			DEL	AL			DEL	AL	
	DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA	
	DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA	
	DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA			DD/MM/AA	DD/MM/AA	

SEPELIO

A. Los datos del comprobante a reembolsar son: FACTURA BOLETA DE VENTA RECIBO POR HONORARIOS

Empresa emisora			Comprobante Pago			
RUC	Razón Social	Serie	N°	F. Emisión	Importe S/	
				DD/MM/AA		
				DD/MM/AA		

B. En el Comprobante de Pago (sustento del gasto) debe obrar el nombre del fallecido.
 C. Los gastos del asegurado titular fallecido:
 • **NO** han sido cubiertos por entidades públicas o privadas.
 • **NO** corresponde a un asegurado obligatorio del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) fallecido por accidente de trabajo o enfermedad profesional.
 D. El asegurado titular falleció por:
 Muerte Natural () Muerte por Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional ()
 Muerte Súbita y/o Violenta (Incluye Accidente de Tránsito y Daño causado por tercero) ()

• El (los) firmante(s) declara(n) bajo juramento que la información consignada y la documentación que se adjunta a la presente declaración es verdadera, no es adulterada, sujeta al principio de veracidad y fiscalización posterior establecida en el numeral 1.7 y 1.16 del Artículo 4º del Título Preliminar del TUD de la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444.
 • Asimismo, tiene conocimiento que, de comprobarse falsedad en la declaración, información o documentación presentada, se encuentra obligado(a) a resarcir los daños ocasionados, así como asumir la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Para Subsidio de Maternidad o Incapacidad Temporal. Declaro bajo juramento que he recibido de mi empleador el importe de S/
 (.....) como pago de prestaciones económicas,
 por las cuales la Entidad Empleadora solicita el reembolso.

¿ESTÁ AFILIADO AL SCTR? SI NO INCAPACIDAD O FALLECIMIENTO CAUSADO POR UN TERCERO: SI NO

DIRECCIÓN DEL TITULAR, BENEFICIARIO O EMPLEADOR:

USO DE LA ENTIDAD EMPLEADORA (EN CASO DE MATERNIDAD E INCAPACIDAD TEMPORAL)	USO DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO	USO DE ESSALUD
..... Firma y Sello de Representante Legal de Entidad Empleadora Tipo Doc.: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> Número: Firma del Asegurado o Beneficiario Tipo Doc.: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> Número: Firma y Sello de EsSalud N° de NIT o EXP.: Se adjunta folios.

Mediante la presente se autoriza la presentación de la solicitud y seguimiento al trámite mismo a
 con DNI N° en representación de mi persona.

ESSALUD

Formulario de trámite de Gestión Múltiple



FORMULARIO DE TRÁMITE DE GESTIÓN MÚLTIPLE

I. DATOS SOLICITANTE/REPRESENTANTE:		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
D.N.I. <input type="checkbox"/> Carnet de Extranjería / Pasaporte <input type="checkbox"/> N°..... Teléfono fijo y/o Celular.:		
Domicilio: Departamento: Provincia: Distrito:.....		
Correo electrónico:		
II. DATOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD/PACIENTE (llenar sólo si es distinto al solicitante):		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
D.N.I. <input type="checkbox"/> Carnet de Extranjería / Pasaporte <input type="checkbox"/> N°.....		
III. SERVICIO SOLICITADO:		
<input type="checkbox"/> Copia de Historia Clínica	<input type="checkbox"/> Informe Médico	
<input type="checkbox"/> Duplicado del Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo -CITT	<input type="checkbox"/> Dictamen médico para el Registro de Derechohabiente de Asegurado Titular del Seguro Social de Salud	
<input type="checkbox"/> Certificado médico para el trámite de pensión invalidez del Decreto Ley N° 19990	<input type="checkbox"/> Evaluación médica del cónyuge sobreviviente inválido e hijos mayores de dieciocho (18) Años con incapacidad total y permanente para el trabajo	
<input type="checkbox"/> Validación de Certificado Médico	Otro:	

Descripción del pedido (Especialidad médica, fecha, tipo de examen de ayuda diagnóstica requerido, otros):

Si el servicio solicitado es Validación de Certificado Médico, completar lo siguiente:

CONTINGENCIA (Consigra el código de la tabla de contingencias que esta al reverso del formulario)		
DATOS DE LA ENTIDAD EMPLEADORA		
Número de RUC	Razón Social	Trabajo habitual u ocupación
PERIODO A VALIDAR:		
Del (DD/MM/AAAA)	Al (DD/MM/AAAA)	Total días
DOCUMENTOS A PRESENTAR		
Se adjunta	Documentos señalados en el reverso del Formulario de acuerdo a la Contingencia y Tipo de Atención	

IV. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN		
<input type="checkbox"/> Copia simple	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico*	Comprobante de Pago:
<input type="checkbox"/> Medio magnético*	<input type="checkbox"/> Otros:	Fecha: N° de comprobante:

V. DECLARACIÓN JURADA (PARA AUTORIZACIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN)			
Marque con un aspa "X", si autoriza o no a otra persona para el recojo de la información solicitada		SI	NO
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AUTORIZADA			
N° de Documento de Identidad		Apellidos y nombres	
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS SON VERDADEROS			
Apellidos y nombres del titular o representante		Firma del titular o representante legal	
<p>Lo declarado en la presente Declaración Jurada se sujeta a lo señalado en el artículo 34º, numeral 34.3 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y demás normas pertinentes: "En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procediendo a declarar la nulidad del acto administrativo sustentado en dicha declaración, información o documento; e imponer a quien haya empleado esa declaración, información o documento una multa en favor de la entidad de entre cinco (5) y diez (10) Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago; y, además, si la conducta se adecua a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos contra la Fe Pública del Código Penal, ésta deberá ser comunicada al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente".</p>			

*Sujeto a disponibilidad tecnológica implementada en los establecimientos de Salud de EsSalud