SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACION

“Optimización de los procesos administrativos en la oficina de tesorería y contabilidad de una institución del sector salud”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Navarro Estrada, Oscar Andres – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA , PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Lissa Vodanovic, Tomislav

Guzman Wilcox, Juan Francisco Hilario

Cespedes Merino, Aurelio Daniel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Oscar Andres Navarro Estrada identificado (a) con DNI N° 43419473 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N° 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

a) Soy el autor del documento académico titulado "Optimización de los procesos administrativos en la oficina de tesorería y contabilidad de una institución del sector salud"

b) El trabajo de suficiencia profesional es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de suficiencia profesional, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de suficiencia profesional cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 20 % de similitud.

e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 10 , Abril , 2025



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico este trabajo de sustentación, basado en mi esfuerzo, dedicación y sacrifico, a mi familia, quienes son mi soporte, motivo y constancia en cada paso que doy en mi crecimiento profesional.
Mis padres y hermano, por cada una de sus enseñanzas, que compartieron para hacer de mí cada vez mejor.
A mi esposa Ingrid e hijos Rodrigo y Lúa, quienes han sido la razón de crecer como persona y profesional.
Y cada uno que, estuvo conmigo brindándome su apoyo, confianza e impulsándome a ser mejor siempre.

El Autor

Índice

Resumen 7

Abstract 8

1. Introducción 9

1.1. Objetivo General 9

2. Contexto Institucional 9

2.1. Antecedentes de la Institución 9

2.1.1. Nombre y Descripción de la Organización. 9

2.1.2. Misión, Visión y Objetivos Institucionales. 10

2.1.3. Actividad Principal y Giro de Negocio. 10

2.2.1. Organigrama General de la Institución. 11

2.2.2. Lugar o Área donde se Desempeñaron las Funciones. 11

3. Descripción de las Funciones Profesionales 12

3.4.1. Resultados de la Implementación de Tareas. 15

4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional 1

4.1. Implementación Práctica 16

4.2 Indicadores de Éxito o Impacto 17

4.2.1. Tiempos de Respuesta 17

4.2.2. Canalización Adecuada de Documentos 18

4.2.3. Mejoras en la Gestión de Cuentas por Cobrar 18

4.2.4. Cumplimiento de requisitos de reembolsos 18

4.3. Resultados Cuantitativos y Cualitativos Obtenidos 18

4.3.1. Resultados Cuantitativos 18

4.3.2. Resultados Cualitativos 19

4.4. Comparación con Situaciones Anteriores 20
4.4.1. Situación Antes de las Mejoras Implementadas 20
4.4.2. Situación Después de la Implementación de las Mejoras:.....21
4.5. Análisis Crítico: Reflexión Sobre Desafíos Enfrentados, Aprendizaje Adquirido y Posibles Mejoras 23
4.5.1. Desafíos Enfrentados 23
4.5.2. Lecciones Aprendidas.....24
4.5.3 Posibles Mejoras.....24
5. Conclusiones y Recomendaciones 25
5.1. Conclusiones.....25
5.2. Recomendaciones.....26
6. Anexos.....27
6.1. Reporte Turnitin.....27
6.2. Constancias y Certificados de Trabajo que Validan tu Experiencia Profesional.....28
6.3. Fotografías de Actividades Realizadas.....28
7. Bibliografía.....34

RESUMEN

Este Trabajo de Suficiencia Profesional trata sobre las mejoras realizadas en los procesos administrativos de la Oficina de Tesorería y Contabilidad de la Red Prestacional Almenara, basándose primero en la correcta derivación de los documentos; en la gestión realizada a las cuentas por cobrar; establecer responsabilidades a las Unidades Orgánicas y el proceso establecido para los temas relacionados a los reembolsos.

Al inicio, se identificaron problemas como errores al momento de la derivación de los documentos; el no tener establecido las responsabilidades de cada Unidad Orgánica; el ineficiente seguimiento a las cuentas por cobrar y la poca información que se tenía para resolver los temas de reembolsos, lo que generaba atenciones y respuestas fuera de los plazos establecidos y con responsabilidades de las Oficinas.

Las soluciones implementadas consistían en establecer el uso adecuado del Sistema de Gestión Documentaria al momento de la derivación documentaria; establecer funciones y responsabilidades a las Unidades Orgánicas; buscar y apoyarse en sistemas operativos como Excel y SAP para ordenar las cuentas por cobrar, y alinear los procesos de reembolso con las directivas institucionales.

El trabajo encontró desafíos como: la resistencia al cambio, el poco conocimiento del personal administrativo para la derivación de documentos, por lo que, se requirió una comunicación efectiva y el compromiso de cada uno de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos. Las recomendaciones apuntan al fortalecimiento del equipo de trabajo, la mejora continua en el uso de herramientas tecnológicas y la difusión permanente de normativas internas para reforzar su correcta aplicación.

Palabras clave: Mejoras administrativos, Procesos Administrativos, Derivación Documentaria, Cuentas por cobrar, Reembolsos, Sistema de Gestión Documentaria, Excel y SAP, Resistencia al cambio, Herramientas tecnológicas, Normativas internas.

ABSTRACT

This Professional Sufficiency Work focuses on the improvements made to the administrative processes of the Treasury and Accounting Office of the Almenara Healthcare Network, with an emphasis on the correct routing of documents, the management of accounts receivable, the assignment of responsibilities to Organisational Units, and the established process for reimbursement-related matters.

Initially, several issues were identified, such as errors in document routing, the lack of clearly defined responsibilities for each Organisational Unit, inefficient monitoring of accounts receivable, and insufficient information for handling reimbursement matters. These shortcomings resulted in delays in responses and actions, often exceeding the established deadlines and creating additional responsibilities for the Offices.

The solutions implemented included ensuring the proper use of the Document Management System for document routing, defining roles and responsibilities for Organisational Units, leveraging operational systems such as Excel and SAP to organise accounts receivable, and aligning reimbursement processes with institutional guidelines.

The work encountered challenges such as resistance to change and limited knowledge among administrative staff regarding document routing. Addressing these required effective communication, continuous training, and the commitment of each employee to achieve the proposed objectives.

The recommendations focus on strengthening the work team, continuously improving the use of technological tools, and ensuring the ongoing dissemination of internal regulations to reinforce their correct application.

Keywords: Administrative improvements, Administrative processes, Document routing, Accounts receivable, Reimbursements, Document Management System, Excel and SAP, Resistance to change, Technological tools, Internal regulations.

7. Bibliografía

Gobierno del Perú. (s.f.). *Misión institucional del Seguro Social de Salud (EsSalud)*. EsSalud. Recuperado de https://www.gob.pe/institucion/essalud/institucional

Gobierno del Perú. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Almenara* [PDF]. EsSalud. Recuperado de https://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/rof/ROF-RP-Almenara.pdf

López, H. E. O. (2016). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS – 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13305/L%C3%B3pez_HEO.pdf?sequence=1&utm_source=chatgpt.com

Linares, R.E. (2021). *Evaluación de la gestión en la prestación de salud para la mejora del proceso de reembolsos en el Centro de Salud de Jesús María 2014-2016* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal. http://190.12.84.13:8080/bitstream/handle/20.500.13084/4869/LINARES_VIVANCO_ROSARIO_ELENA_DOCTORADO_2021.docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giraldo, R. A. (2024). *La gestión documental y la Eficiencia Organización de los Colaboradores de los municipios de Lima Metropolitana, 2023* (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6762860a-a152-4916-b873-92583bdc649b/content

Chavez, P. (2019). *La comunicación interdepartamental y su recuperación en la calidad del servicio en hoteles de segmento corporativo en Lima - 2019* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4991/CHAVEZ_CP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, E. O. (2016). Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud – 2016 (Tesis de maestría).

Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13305/L%C3%B3pez_HEO.pdf?sequence=1

Meza Cruz, E.E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1