

NEUMANN BUSINESS SCHOOL

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



**Propuesta de Mejora para la gestión de atención del Adulto
Mayor de Essalud-Ayacucho, 2019**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

AUTOR:

Ing. Huerta Aranda, Melissa

DOCENTE GUÍA:

Mg. Díaz Zelada, Yvan

TACNA – PERÚ

2020

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas
en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor”

DEDICATORIA

A Dios, por darle el sentido a mi vida, porque me impulsa cada día a trabajar en el desarrollo de una sociedad más justa, humana y fraterna.

A la Virgen María, por ser mi modelo de feminidad.

A mi papito, por haber sido el hombre más maravilloso y el ejemplo de mi vida, que con su amor paternal me guio, educó en el conocimiento humano y en los valores, y continua su vocación de padre desde el cielo.

A mi mamá y mis hermanos, por ser la fortaleza y apoyo de mis anhelos, metas y sueños.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre, por su paciencia y amor maternal sin límites.

A mi hermana Suyana, por ser mi amiga incondicional, por sus consejos y por su amor fraterno.

A los adultos mayores que han colaborado en la realización de este trabajo, por dedicarme su tiempo y compartir sus preocupaciones y alegrías.

A los trabajadores de la Escuela de Posgrado Neumann Business School, a sus docentes por sus enseñanzas impartidas y a los trabajadores administrativos por el servicio amable que me brindaron.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| RESUMEN | vii |
| INTRODUCCIÓN | ix |
| CAPÍTULO I | 11 |
| ANTECEDENTES DE ESTUDIO..... | 11 |
| 1.1. Título del tema | 11 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 11 |
| 1.3. Objetivos | 5 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 5 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 5 |
| 1.4. Justificación..... | 6 |
| 1.5. Metodología | 8 |
| 1.6. Definiciones | 12 |
| 1.7. Alcances y limitaciones..... | 16 |
| 1.7.1. Alcances | 16 |
| 1.7.2. Limitaciones | 16 |
| CAPÍTULO II | 17 |
| MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1. Adulto mayor | 17 |
| 2.1.1. El adulto Mayor en el Perú | 18 |
| 2.1.2. Problemas de salud en los adultos mayores..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 1.3. Cuidado de los adultos mayores..... | 31 |
| 2.2. Tecnologías de información y comunicación de asistencia..... | 32 |
| 2.2.1. Teleasistencia..... | 33 |
| 2.2.2. Hogar digital..... | 36 |
| 2.3. Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) | 38 |
| 2.3.1. Herramienta de diagnóstico EFQM..... | 46 |
| 2.4. Análisis comparativo..... | 48 |
| 2.5. Análisis crítico..... | 51 |
| CAPÍTULO III..... | 53 |
| MARCO REFERENCIAL..... | 53 |
| 3.1. Reseña histórica..... | 53 |
| 3.2. Filosofía organizacional..... | 55 |
| 3.2.1. Visión..... | 56 |
| 3.2.2. Misión..... | 56 |
| 3.2.3. Valores..... | 56 |
| 3.3. Diseño organizacional..... | 58 |
| 3.4. Productos y/o servicios..... | 59 |
| 3.5. Diagnóstico organizacional..... | 60 |
| CAPÍTULO IV..... | 63 |
| RESULTADOS..... | 63 |
| 4.1. Diagnóstico..... | 63 |
| 4.1.1. Evaluación con el modelo EFQM 2020..... | 64 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.2. Aplicación de la herramienta de diagnóstico del modelo EFQM: REDER..... | 69 |
| 4.2. Diseño de la Mejora..... | 127 |
| 4.2.1. Diseño de la propuesta de servicio con teleasistencia y hogar digital..... | 127 |
| 4.3. Mecanismos de Control..... | 136 |
| 4.3.1. Plan de acción para la implementación de los servicios de teleasistencia y hogar digital..... | 136 |
| CAPÍTULO V..... | 141 |
| SUGERENCIAS..... | 141 |
| CONCLUSIONES..... | 143 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 145 |
| ANEXOS..... | 150 |
| Anexo A..... | 150 |
| Anexo B..... | 158 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|------------|
| <i>Tabla N° 1.1: Población adulta mayor, según el nivel educativo alcanzado y área de residencia Trimestre: Octubre- noviembre-diciembre 2016 - 2017.....</i> | <i>3</i> |
| <i>Tabla N° 2.1: Descripción de los servicios de un hogar digital.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Tabla N° 2.2: Lógica de la estructura de modelo EFQM 2020</i> | <i>40</i> |
| <i>Tabla N° 2.3: Resumen del modelo EFQM 2020</i> | <i>45</i> |
| <i>Tabla N° 2.4: Análisis comparativo del modelo EFQM 2020</i> | <i>50</i> |
| <i>Tabla N° 3.1: Análisis Foda de la Red Asistencial de Ayacucho Essalud.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Tabla N° 4.1: Puntos a evaluar de acuerdo al modelo EFQM 2020</i> | <i>68</i> |
| <i>Tabla N° 4.2: Evaluación del Criterio 01 de acuerdo con la herramienta de diagnóstico EFQM: REDER</i> | <i>79</i> |
| <i>Tabla N° 4.3: Evaluación del criterio 02 de acuerdo con la herramienta de diagnóstico EFQM: REDER</i> | <i>86</i> |
| <i>Tabla N° 4.4: Evaluación del criterio 03 del modelo EFQM con la herramienta de diagnóstico REDER.....</i> | <i>97</i> |
| <i>Tabla N° 4.5: Evaluación del criterio 04 del modelo EFQM con la herramienta de diagnóstico REDER.....</i> | <i>106</i> |
| <i>Tabla N° 4.6: Evaluación del criterio 05 del modelo EFQM con la herramienta de diagnóstico REDER.....</i> | <i>118</i> |
| <i>Tabla N° 4.7: Evaluación del criterio 06 del modelo EFQM con la herramienta de diagnóstico REDER.....</i> | <i>121</i> |
| <i>Tabla N° 4.8: Evaluación del criterio 07 del modelo EFQM con la herramienta de diagnóstico REDER.....</i> | <i>124</i> |
| <i>Tabla N° 4.9: Plan de acción para la implementación de los servicios de teleasistencia y hogar digital en la Red Asistencial de Essalud Ayacucho</i> | <i>138</i> |
| <i>Tabla N° 4.10: Métrica de Control para la propuesta de mejora de la gestión en el RAAY-Essalud.....</i> | <i>140</i> |

| | |
|---|-----|
| <i>Tabla N° A.1: Modelo de preguntas para la entrevista al responsable del CAM ESSALUD Ayacucho</i> | 152 |
| <i>Tabla N° A.2: Modelo de preguntas para la entrevista a los adultos mayores asegurados</i> | 153 |
| <i>Tabla N° B.1: Análisis del bloque de Dirección</i> | 158 |
| <i>Tabla N° B.2: Análisis del bloque de Ejecución</i> | 159 |
| <i>Tabla N° B.3: Análisis del bloque de Resultados</i> | 160 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|------------|
| <i>Figura N° 1.1: Perú: Hogares con algún miembro adulto/a mayor, según área de residencia Trimestre: Oct</i> | <i>3</i> |
| <i>Figura N° 2.1: Pirámide de la población en 2019</i> | <i>18</i> |
| <i>Figura N° 2.2: Hogares con algún miembro adulto mayor, según área de residencia...</i> | <i>19</i> |
| <i>Figura N° 2.3: Esquema del modelo EFQM 2020</i> | <i>39</i> |
| <i>Figura N° 2.4: Herramienta de diagnóstico EFQM 2020: REDER</i> | <i>47</i> |
| <i>Figura N° 3.1: Organigrama institucional de la Red Asistencial de Ayacucho</i> | <i>58</i> |
| <i>Figura N° 3.2: Población adulto mayor por tipo de seguro de salud.....</i> | <i>61</i> |
| <i>Figura N° 3.3: Población adulto mayor con algún problema de salud crónico, según sexo y área de residencia</i> | <i>62</i> |
| <i>Figura N° 4.1: Propuesta de mejora según el criterio “Propósito visión y estrategia”</i> | <i>128</i> |
| <i>Figura N° 4.2: Propuesta de mejora según el criterio “Cultura de la organización y liderazgo”</i> | <i>128</i> |
| <i>Figura N° 4.3: Propuesta de mejora según el criterio “Implicar a los grupos de interés”</i> | <i>129</i> |
| <i>Figura N° 4.4: Propuesta de mejora en el criterio “Creación de valor sostenible”</i> | <i>129</i> |
| <i>Figura N° 4.5: Propuesta de mejora en el criterio de “Gestionar el Funcionamiento y la transformación”</i> | <i>130</i> |
| <i>Figura N° 4.6: Propuesta de mejora según el criterio “Percepción de los grupos de interés”</i> | <i>131</i> |
| <i>Figura N° 4.7: Propuesta de mejora según el criterio “Rendimiento Estratégico y operativo”</i> | <i>131</i> |
| <i>Figura N° 4.8: Propuesta de diseño de teleasistencia para un adulto mayor.....</i> | <i>133</i> |
| <i>Figura N° 4.9: Servicios que abarca la implementación de un hogar digital para un adulto mayor.....</i> | <i>135</i> |
| <i>Figura N° B.1: Puntuación según la lógica REDER del modelo FQM 2020</i> | <i>162</i> |

RESUMEN

El cuidado de los adultos mayores en el Perú se ha convertido en un reto hoy en día, puesto que su población ha ido en aumento, debido a que la calidad de vida se ha mejorado con el correr de los años, esto hace que la esperanza de vida también crezca y haya una población más “vieja” por quien velar; para ello surge el reto de ofrecer servicios que les ayuden a tener un envejecimiento activo con inclusión social.

Essalud es una institución de larga trayectoria en el Perú, en su política organizacional está inmersa la asistencia sociosanitaria a sus asegurados adultos mayores, la Red Asistencial de Ayacucho – Essalud sigue las mismas políticas implantadas en el plano nacional, por lo que brinda el espacio asistencial en sus programas del Centro del Adulto Mayor-CAM, Programa de Atención Domiciliaria-PADOMI, Cartera del Adulto mayor.

Mejorar los espacios de atención del adulto mayor en la Red Asistencial de Ayacucho – Essalud, es necesario hoy y prepararse para el futuro debe ser indispensable siempre.

Por lo descrito anteriormente en el presente trabajo se plantea una propuesta de mejora para la gestión de la atención del adulto mayor en la Red Asistencia de Ayacucho Essalud, basado en el “Modelo Europeo de Excelencia Empresarial” - EFQM, con la intención de brindar una propuesta de gestión que oriente a cuidar los espacios del adulto mayor asegurado de manera integral, esto para garantizar una atención sociosanitaria de calidad, englobando sus servicios a todos sus asegurados adultos mayores, sin restricción de su condición física y psicológica, mediante el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC como el hogar digital y teleasistencia.

Palabras Claves

Adulto mayor, modelo EFQM, TIC, hogar digital, teleasistencia, Essalud

INTRODUCCIÓN

Diseñar una propuesta de mejora para la gestión de la atención del adulto mayor, es una tarea importante, porque se busca generar cambios o transformaciones en beneficio del adulto mayor, considerado persona vulnerable dentro de la sociedad, cuyo deber moral a través de las organizaciones que los atienden, es garantizar su inclusión social y elevar su calidad de vida.

La presente investigación brinda una propuesta para la mejora en la gestión de la atención del adulto mayor dentro de la Red Asistencial de Ayacucho Essalud, ofreciendo una herramienta que mejore, complemente o cambie en algunos aspectos, las labores de sus unidades operativas que trabajan directamente con los adultos mayores asegurados.

La propuesta planteada se respalda en el uso del “Modelo Europeo de Excelencia Empresarial” – EFQM en su versión del 2020; para efectuar una propuesta se hace un análisis y evaluación mediante los criterios del modelo mencionado, y posteriormente a ello se plasma un diseño de mejora de gestión, en el que se incluye el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación-TIC como el hogar digital y la teleasistencia.

Para la realización de este trabajo de investigación se ha seguido una secuencia; en el capítulo I se describe la situación problemática que inició la investigación, se plantean los objetivos, la justificación; se desarrolla la metodología de la investigación, sus técnicas, herramientas e instrumentos, así como los alcances y limitaciones suscitados.

En el capítulo II se expone el marco teórico de los principales conceptos, tales como adulto mayor, tecnologías de información y comunicación, Modelo Europeo EFQM y otros conceptos relacionados a ellos; también se exponen un análisis crítico y comparativo del modelo seleccionado en este trabajo.

En el capítulo III se presenta el marco referencial donde se exhibe la historia, filosofía, los servicios ofrecidos y el diseño organizacional de Essalud y la Red de Asistencial Social Ayacucho.

En el capítulo IV se desarrolla el diagnóstico de la gestión de Essalud Ayacucho a través de sus servicios ofrecidos en el Centro de Asistencia del Adulto Mayor – CAM, PADOMI y Cartera del Adulto Mayor, mediante entrevistas hechas a los responsables y a los asegurados adultos mayores beneficiarios de dichos servicios, como también a asegurados que no hacen uso de ninguno, a partir de esa información más otros datos, se efectúa un análisis, para ello se recurrió al uso de la herramienta de diagnóstico del modelo EFQM 2020: REDER, posteriormente se diseña la propuesta de mejora para la gestión de la atención del adulto mayor, siguiendo los lineamientos planteados en cada criterio del modelo europeo, se complementa con un diseño de teleasistencia y hogar digital y finalmente se esboza un plan de acción para implementar estas dos tecnologías, y algunos mecanismos de control pertinentes para la propuesta.

En el capítulo V se plantean las sugerencias y conclusiones de la investigación en general.