



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Mejora en la calidad de atención al paciente mediante la aplicación de la  
gestión por procesos en el servicio de emergencia del Hospital Nacional  
Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero Industrial**

**AUTOR:**

Zapata Sandoval, Juan Carlos

**ASESOR:**

Dr. Ing. Bravo Rojas, Leónidas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERÚ

2016

### **Dedicatoria:**

Dedico esta tesis a Dios quién me dio la fuerza necesaria para vencer todo obstáculo que se me presentaba.

A mis padres Juan F. Zapata Mena y Mercedes de los Milagros Sandoval Castro quienes me demostraron que con esfuerzo, trabajo y perseverancia todo se consigue.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

### **Agradecimiento:**

Agradezco a Dios y a mis padres quienes hicieron de mí la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos.

Un agradecimiento especial a mis profesores de la universidad quienes me brindaron sus conocimientos desinteresadamente las cuales me sirven cada día en el ejercicio de mi carrera profesional.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Juan Carlos Zapata Sandoval con DNI N° 45111892, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2016

---

**Juan Carlos Zapata Sandoval**

# **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Mejora en la calidad de atención al paciente mediante la aplicación de la gestión por procesos en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Cercado de Lima, 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial

El Autor.

# ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	<b>2</b>
<b>1.2.Trabajos Previos</b>	<b>8</b>
<b>1.3.Teorías</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Formulación del Problema</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Justificación del Estudio</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Hipótesis</b>	<b>22</b>
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>22</b>
<b>II . METODOLOGÍA</b>	<b>24</b>
<b>2.1.Tipo de Investigación</b>	<b>26</b>
<b>2.2.VARIABLES y Operacionalización</b>	<b>28</b>
<b>2.3.Población y Muestra</b>	<b>30</b>
<b>2.4.Criterios de Selección</b>	<b>31</b>
<b>2.5.Técnicas, Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>32</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de datos</b>	<b>34</b>
<b>2.7. Aspectos Éticos</b>	<b>34</b>
<b>2.8. Desarrollo de la Gestión por Procesos</b>	<b>34</b>
<b>2.9. Diagrama de Gantt</b>	<b>48</b>

<b>III . Resultados</b>	<b>49</b>
<b>3.1. Análisis Descriptivo</b>	<b>50</b>
<b>3.2. Análisis Inferencial</b>	<b>54</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>61</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>63</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>

## RESUMEN

En esta investigación se buscó determinar que la gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza también se determinó que la gestión por procesos disminuya la demora en la atención y mejora la satisfacción del paciente.

La población estudiada fueron todos aquellos pacientes ingresantes al servicio de emergencia y se atienden en el tópico de medicina del cual se tomó una muestra estadística de 330 pacientes en el periodo comprendido entre Mayo - Junio del 2015 y Mayo - Junio del 2016, se utilizó la metodología de la gestión por procesos, para mejorar los procesos de atención y disminuir los retrasos en la atención determinando que esta influye directamente en la calidad de atención al paciente.

Lo anterior se aplicó en el servicio de emergencia ya que es el servicio donde los tiempos de espera son mayores a los socialmente aceptados produciendo importantes fallas de calidad. Asimismo se determinaron los cuellos de botella, gracias a la aplicación de la metodología de gestión por procesos que permitieron que el volumen de los pacientes no afecte los tiempos de atención garantizando la satisfacción de los pacientes.

**Palabras claves:** Gestión por procesos, calidad, prontitud, satisfacción, emergencia.

## **ABSTRACT**

In this research sought to determine which process management significantly improves the quality of customer service emergency service of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza also it determined that process management decrease the delay in care and improve patient satisfaction.

The study population were all those admitted patients to the emergency room and are treated in the topic of medicine which a statistical sample of 330 patients in the period between May to June 2015 and May to June 2016, used the methodology of process management to improve care processes and reduce delays in care determining that this directly affects the quality of patient care.

This was applied in the emergency service as it is the service where waiting times are higher than socially accepted producing quality major flaws. Bottlenecks, through the application of process management methodology that allowed the volume of patients not affect service time ensuring patient satisfaction were also determined.

**Keywords:** Process management, quality, promptness, satisfaction, emergency.