



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

Rediseño de Procesos para la Mejora de Atención de Historias Clínicas en el  
Centro Hospitalario Ricardo Palma S.A., distrito de San Isidro, año 2015.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:**

**Ingeniería Industrial**

**AUTORA:**

**Rus Mery, Condeña Naventa**

**ASESOR:**

**Mg. Carlos Enrique Céspedes Blanco**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Producción**

**LIMA – PERÚ**

**Año 2015**

**JURADO**

.....  
MGTR. CESPEDES BLANCO CARLOS ENRIQUE

.....  
MGTR. AÑAZCO ESCOBAR DIXON GROKY

.....  
MGTR. ALARCON GARCIA MARCO ANTONIO

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos y perseverancia a seguir una carrera universitaria, en esforzarme a luchar por conseguir mis objetivos. A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. “La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad al lado de mi familia.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por ser ejemplos de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida, por compartir momentos de tensión y de alegrías.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación a mis profesores: Carlos Céspedes, Desmond Mejía.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Rus Mery Condeña Naventa con DNI N° 42953283, 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, 10 de Octubre del 2015  
Rus Mery Condeña Naventa

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Rediseño de Procesos para la Mejora de Atención de Historias Clínicas en el Centro Hospitalario Ricardo Palma S.A., distrito de San Isidro, año 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

Rus Mery Condeña Naventa

## Índice de Contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4 Formulación del problema.....	27
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Objetivos.....	29
1.7 Hipótesis.....	30
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
2.1 Diseño de investigación.....	32
2.2 Variables, operacionalización.....	33
2.3 Población y muestra.....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5 Métodos de análisis de datos.....	40
2.6 Desarrollo del Rediseño de procesos propuesto.....	41
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>85</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>

**VII. REFERENCIAS.....89**

**ANEXOS.....92**



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Símbolos para un diagrama de flujo.....	16
Tabla 2: Matriz de operacionalización de Variables.....	35
Tabla N°3: Cantidad de Historias clínicas atendidas.....	36
Tabla N° 4: Muestra Antes .....	37
Tabla N° 5: Muestra Después.....	37
Tabla N° 6: Cantidad de H.C. según solicitud.....	50
Tabla N° 7: Procesos internos de Atención de H.C.....	51
Tabla N° 8: Promedio de tiempos del proceso de Atención – Enero.....	52
Tabla N° 9: Promedio de tiempos del proceso de Atención – Febrero.....	53
Tabla N° 10: Actividades del Proceso de atención No programada.....	58
Tabla N°11: Tiempos de atención No programada.....	62
Tabla N° 12: Prueba de normalidad de la variable independiente.....	64
Tabla N° 13: Prueba de normalidad de la variable Dependiente.....	65
Tabla N° 14: Prueba de normalidad - Dimensión Atención Dependiente.....	66
Tabla N° 15: Prueba de normalidad - Dimensión Cantidad Dependiente.....	67
Tabla N° 16: Prueba de contrastación de Hipótesis General.....	68
Tabla N° 17: Prueba de contrastación de Hipótesis Específica N°1.....	70
Tabla N° 18: Prueba de contrastación de Hipótesis Específica N°2.....	71

Tabla N° 19: Cantidad Total Antes.....72

Tabla N° 20: Tiempo de atención de Historias Clínicas.....73

Tabla N° 21: Cantidad de tiempo de atención.....74

Tabla N° 22: Cantidad Total Después.....75

Tabla N° 23: Comparación de Muestras – Primeros Meses.....78

Tabla N° 24: Comparación de Muestras – Últimos Meses.....78

Tabla N° 25: Tiempo de Atención de Enero y Febrero.....79

Tabla N° 26: Tiempos de atención agosto y Septiembre.....79

## INDICE DE IMÁGENES

Figura 1: Diagrama Pareto.....	3
Imagen N° 2: Diagrama Ishikawa del servicio de administración de H.C.....	4
Imagen N° 3: Proceso de Rediseño .....	11
Imagen N° 4: Ejemplo de un Diagrama Ishikawa.....	15
Imagen N° 5: Formula de N° de observaciones.....	18
Imagen N° 6: Niveles de confianza.....	18
Imagen N° 7: Ejemplo de un Diagrama Ishikawa.....	21
Imagen N° 8: Facturación por atención.....	28
Imagen N° 9: Áreas Internas del Servicio de Administración de H.C.....	29
Imagen N° 10: Layout Actual del Archivo de Historias Clínicas.....	43
Imagen N° 11: Diagrama de flujo de Almacén.....	46
Imagen N° 12: Diagrama de Flujo de Distribución.....	49
Imagen N° 13: Diagrama de Gantt para la implementación.....	54
Imagen N° 14: Atención de H.C. No programadas.....	55
Imagen N° 15: Nuevo Layout del Servicio de Administración de H.C.....	56
Imagen N° 16: Diagrama de Flujo proceso No programadas.....	60
Imagen N° 17: Nuevo Proceso de Atención de H.C.....	61
Imagen N° 18: Cantidad Total Antes.....	73
Imagen N° 19: Histograma Cantidad total de tiempo de atención.....	75

Imagen N° 20: Histograma Cantidad de tiempo de atención.....	81
Imagen N° 21: Histograma Cantidad total de H.C. después.....	76
Imagen N° 22: Atención de Historias Clínicas de Diciembre – Septiembre.....	77
Imagen N° 23: Comparación de Cantidades de atención.....	78
Imagen N° 24: Comparación de Tiempos de atención.....	80
Imagen N° 25: Costo/Beneficio.....	81

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Layout actual del servicio de administración de H.C.....	93
Anexo 2: Base de Datos extraída del sistema del Servicio de Administración de Historias Clínicas – Enero.....	94
Anexo 3: Base de Datos extraída del sistema del Servicio de Administración de Historias Clínicas - Febrero.....	95
Anexo 4: Servicio de administración de Historias Clínicas.....	96
Anexo 5: Proceso de Extracción de Historias Clínicas.....	96
Anexo 6: Maltrato de Historias Clínicas.....	97
Anexo 7: Baldas Maltratadas.....	97
Anexo 8: Personal de Distribución.....	98
Anexo 9: Reunión de personal de distribución.....	98
Anexo 10: Área de distribución.....	99
Anexo 11: Pasadizos Despejados.....	99
Anexo 12: Uso de escaleras.....	100
Anexo 13: Identificación de Zonas.....	101
Anexo 14: Verificación en Instalaciones de la Clínica.....	102
Anexo 15: Diagrama de análisis de procesos Antes.....	103
Anexo 16: Diagrama de análisis de procesos Antes.....	104
Anexo 17: Formato de toma de tiempos.....	105
Anexo 18: Valoración Westinghouse (habilidad, esfuerzo, condiciones, consistencia).....	106

## Resumen

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, experimental, cuyo objetivo es Rediseño de Procesos para la Mejora de Atención de Historias Clínicas en el Centro Hospitalario Ricardo Palma S.A., distrito de San Isidro, año 2015. Con el presente trabajo de investigación se quiere demostrar que mediante un rediseño de procesos se puede mejorar las atenciones de historias clínicas, Para esta investigación el problema principal del área de administración de historias Clínicas del Centro hospitalario RICARDO PALMA S.A. es que no cumple con tiempos de entrega establecidos por la clínica, esto se debe a diferentes causas logrando identificar las más relevantes como: Falta de estandarización de proceso, demora en la extracción de Historias Clínicas en el área de almacén, Falta de espacio para una adecuado custodia de historias, etc. La muestra está directamente enfocado a las atenciones que no cumplen con el tiempo establecido de los 25 minutos, y con respecto a la calidad de los resultados. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 20.

Los objetivos básicamente es Determinar como el rediseño de procesos influye en la mejora de atención de Historias Clínicas, Se tiene como resultado que al tener una estandarización del proceso en el área de almacén ayuda mucho al servicio de administración como se puede ver también es necesario tener personal capacitado para la realización de extracción de historias, y un ambiente de cordial dentro del área de trabajo. Donde se puede ver los cambios que produce. A través de la prueba estadística Rh-de Spearman se probó, con un nivel de significancia de 5%, que la implementación del rediseño de procesos fue eficaz disminuyendo los tiempos de atención de sobrepasaban los 25 minutos.

## **ABSTRACT**

This research is quantitative, experimental, aimed Process Redesign to Improve Care Medical Records in Hospital Center Ricardo Palma SA, San Isidro district, 2015. With this research we want demonstrate that through a process redesign can improve the care of medical records, For this research the main problem of management area of the hospital medical records RICARDO PALMA Center SA is not meeting delivery times established by the clinic, this is due to different causes and succeeded in identifying the most relevant as: Lack of standardization process, delay in removal of Medical Records in the warehouse area, lack of space for a proper custody of stories, etc. The sample is directly focused on the care that do not comply with the set time of 25 minutes, and with respect to the quality of the results. The collected data were processed and analyzed using SPSS version 20 software.

The objective is basically to determine how the process redesign impact on improving care medical records, is that the results have a standardization process in the warehouse area helps a lot to Management Service as seen also you need the have staff trained to perform extraction stories, and friendly environment within the work area. Where you can see the changes that occur. Through statistical test Spearman Rh-tested, with a significance level of 5%, that the implementation of effective process redesign was decreasing time care exceeded 25 minutes.