



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA PARA
LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE
CHICLAYO 2014**

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. RUIZ GARCÍA GUISELLA FABIOLA

Br. VASQUEZ LIMO JOSÉ HENRRY

ASESOR

Mg. Lozano Rivera Martín Wilson

CHICLAYO- PERÚ

2014

Dedicatoria

La presente tesis, está dedicada a Dios y a nuestras familias por la iluminación y paciencia, por tolerar las ausencias en momentos en que se requería nuestra presencia. Dedicada además a nuestras amistades del ámbito laboral que han sabido canalizar nuestras dudas e interrogantes para alcanzar el entendimiento de las teorías y propiedades del conocimiento. Sin ellos no hubiera sido posible la culminación de nuestro trabajo.

Agradecimiento

Agradecemos el protagonismo de aquellas personas que han hecho posible el desarrollo de nuestro trabajo de investigación para el logro de nuestros propósitos profesionales. Por otro lado, agradecemos también el apoyo de aquellos profesionales que con sus reconocidos aportes hicieron posible la transformación del conocimiento útil para alcanzar el objetivo general.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos ante ustedes el trabajo de investigación denominado: "*Modelo de Gestión Administrativa Hospitalaria para la Optimización de los Procesos del Servicio de Emergencia de la Red Asistencial de Lambayeque*", el cual tiene una diversidad teórica y práctica, útil para la toma de decisiones en situaciones circunstanciales y aquellas que son planificadas según lo dispuesto en cada año en el Plan Estratégico Institucional.

Por otro lado, señalamos que durante el desarrollo del estudio, se evidenciaron situaciones escasamente convencionales y que la gestión hospitalaria reserva – o probablemente no – aspectos de reforma periódica que se suscriben a lo largo del desarrollo del Plan Estratégico Institucional. Sabemos además que, la cobertura del contexto institucional requiere del aporte cultural de quienes forman parte de este ambiente. Es por eso que nos hemos abocado a proponer una alternativa de modelo de gestión administrativo para facilitar el proceso de la toma de decisiones en favor de la comunidad hospitalaria.

Dentro del contexto de la investigación, analizaremos con mayor profundidad la pertinencia de un modelo de gestión hospitalaria desde una perspectiva holística, para alcanzar el entendimiento del funcionamiento de los procesos del servicio de emergencia. A su vez, del "engrane" teórico que dinamice la pertinencia del modelo.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

LOS AUTORES.

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Indice	
Introducción	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Descripción del Problema	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. General	4
1.3.2. Específicos	4
1.4. Justificación	4
1. Dimensión Educativa	5

2. Dimensión Científica	5
3. Dimensión Social	5
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Marco Teórico	6
2.1.1. Bases epistemológicas de la Administración	6
2.1.2. Sistema de Gestión de la Calidad	7
Teorías de la calidad	8
2.1.3. Sistemas de Información	9
• TIPOS	10
• COMPONENTES	11
2.1.4. HERRAMIENTAS DE CALIDAD	12
EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA DE SOPORTE	13
1. Definición del Empowerment	13
2. Importancia del Empowerment	14
3. Técnicas de Empowerment	15
3.1. Paradigma Empresarial	15

3.2. Cambio de Papel	16
3.3. Defensores del Empowerment	16
3.4. Delegar	17
3.5. Dirigir Paseando	18
3.6. Rotación de puestos de trabajo	19
3.7. Evaluaciones de Desarrollo	19
3.8. Autodirección	20
3.9. Equipos de proyectos	20
4. Área de aplicación del Empowerment	21
5. Implicaciones del Empowerment	22
5.1. Gerencia	22
5.2. Motivación.	23
5.3. Trabajo En Equipo.	24
6. Liderazgo Empresarial	25
6.1. Definición de Liderazgo:	25
6.2. Importancia del Liderazgo:	26

7. Metodología del Empowerment	26
a. Compartir información con todos.	27
b. Crear autonomía por medio de fronteras	28
c. Reemplazar la jerarquía con equipos autodirigidos.	28
8. Bases para crear Empowerment	28
1. Orientada hacia los clientes.	30
2. Eficiente en Costos.	30
3. Rápida y flexible.	30
4. Mejorar continuamente.	31
9. Enfoque Técnico - Legal	32
2.1.5 CARACTERIZACIÓN DE LA PROPUESTA	39
2.2. Marco conceptual	46
2.3. Antecedentes del problema	54
2.4. Hipótesis de trabajo	59
2.4.1. Hipótesis General	59

2.4.2. Hipótesis Específicas	59
III. METODOLOGÍA	60
3.1. Grupo de estudio	60
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información	60
3.3. Técnicas de análisis	60
3.4. Métodos de Investigación	60
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
4.1. Presentación de Resultados	61
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	83

Resumen

En el contexto general de la tesis presentamos la división de la misma en varios capítulos, como son:

En el *capítulo I*, analizamos la realidad problemática, en cuyo enfoque, evidenciamos en líneas generales, a pacientes que ingresan al servicio de emergencia de la Red Asistencial Lambayeque (RAL en adelante), cuentan con diversas patologías clínicas que no son atendidas oportunamente por la escasez de insumos, recursos humanos y en el mayor de los casos demora en los resultados solicitados.

Por otro lado, se formula el problema, los objetivos de investigación, tanto general como específica. Su justificación y sus dimensiones, en la que explicamos la orientación de satisfacer la demanda y mejorar la calidad de los servicios hospitalarios.

En el *capítulo II*, se valora el marco de referencia y sus bases epistemológicas, en la que, se analiza la pertinencia de los sistemas de información como la base de muchas actividades que ocurren en las organizaciones y en la sociedad. Todas las organizaciones cuentan con alguna clase o tipo de sistema de información. Las organizaciones han aprendido como utilizar la información como un instrumento eficaz para la administración; por ello buscan que todos los datos medibles sean organizados de manera que sea fácil registrarlos, almacenarlos, procesarlos, recuperarlos y comunicarlos, según lo requiera los usuarios que lo operan, teniendo con ello un sistema funcional que satisfaga sus necesidades.

En el *capítulo III*, analizamos la metodología que se va a utilizar durante el proceso de levantamiento de datos y desarrollo de la información.

Finalmente, se analizan las conclusiones y recomendaciones y los anexos para complementar el proceso temático.

Abstract

In the general context of the thesis presented in the same division in several chapters, including:

In Chapter I, we analyzed the problematic reality, in which approach, we show in general, patients admitted to the emergency department of Lambayeque Assistance Network (RAL onwards), have several clinical conditions that are not met by the timely shortage of inputs, human resources and the biggest case delay in the requested results.

On the other hand, the problem is formulated, the research objectives, both general and specific. Its rationale and dimensions, which explain the orientation to meet demand and improve the quality of hospital services.

In Chapter I, the framework and its epistemological basis is valued, in which the relevance of information systems as the basis for many activities occurring in organizations and society is discussed. All organizations have some kind or type of information system. Organizations have learned how to use the information as an effective management tool ; therefore seek all measurable data is organized in a way that is easy register , store , process , retrieve and communicate as required by users who operate it , thereby having a functional system that meets your needs.

In Chapter III, we discuss the methodology that will be used during data collection and information development.

Finally, conclusions and recommendations and the accompanying analyze to complement the thematic process.