



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE  
PROCESOS DE ADMISIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO QUE  
BRINDAN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL POLICLINICO CHICLAYO  
OESTE 2015”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA  
AUTORA**

**BR. GONZALES GONZALES, JANET KARINA**

**ASESOR**

**MBA. ING. CRISTHIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO**

**CHICLAYO –PERU  
2014**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis hijos con mucho amor especialmente a mi hija Alondra y mi nieto Raxel y a Díós por darme fuerza y valentía de seguir adelante

**Janet Karina**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios; por ser la luz de Esperanza en nuestras vidas.

A nuestro Director General de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo Economista Raúl Valencia Medina por su incondicional e invaluable apoyo.

Al Profesor Mg.Christian a Dios Castillo, profesor de Investigación del MBA- UCV-Chiclayo.

Al Profesor Mg. Aurelio Ruiz Pérez, Jefe de la Oficina Académica de Investigación de la UCV-CH, por sus orientaciones oportunas y desinteresadas en la elaboración de la presente investigación.

**La autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores del jurado.

El presente informe de investigación de la tesis :“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESOS DE ADMISIÓN PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO QUE BRINDAN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE 2015”, con el objetivo de obtener grado académico de magíster en administración de negocios MBA.

El trabajo de investigación es elaborado en base al problema observado a nivel de la Oficina de Admisión del Policlínico indicado. El propósito, asido conocer las formas de atención, las dificultades de los usuarios y recoger inquietudes conducentes a la mejora de los servicios que toda persona aspira, necesita y espera.

Se han seguido los lineamientos establecidos por la Universidad en lo que respecta a investigación, habiendo diseñado y aplicado instrumentos de investigación específica y trabajada con el asesoramiento de los Profesores de Investigación del Programa de Desarrollo Profesional UCV-CH.

Señores miembro del jurado espero su evaluación y aprobación.

**LA AUTORA**

# Contenido

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
RESUMEN .....	VII
CAPITULO I.....	2
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.2 Formulación del problema .....	4
1.3 Justificación .....	4
1.4 Antecedentes .....	5
1.5.1. General.....	7
1.5.2. Específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Teoría de la optimización.-.....	9
<b>2.1.1. MODELO BUROCRÁTICO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 FUNCIONES E IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3 NIVELES DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.4 RESPONSABILIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.5. MÉTODOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO</b>	
<b>ADMINISTRATIVO.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.7.EFICIENCIA Y EFICACIA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.8.ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.....</b>	<b>15</b>
2.2 ADMINISTRACIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD.....	16
2.2.1 USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD .....	17
2.2.2. RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE	
CENTRO DE SALUD.....	19
2.3. Referencias básicas del Policlínico Chiclayo Oeste.....	20
2.3.1. Estructura de un Policlínico Chiclayo Oeste .....	20
2.3.3. Cargo del Área de Admisión .....	23
2.3.4. Referencia al Manual de Organización y Funciones del Policlínico	
Chiclayo .....	Oeste.024
2.3.5. REGLAMENTO DE CONTROL DE PERSONAL.....	24
2.3.6. LA RECEPCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS .....	25
2.3.7. FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMISIÓN .....	26
2.3.8. RECEPCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS.....	26
2.4. Marco Conceptual.....	27
2.4.1.DEFINICIONES TERMINOLÓGICAS.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>31</b>

3. MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1.1. Hipótesis general .....	32
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	32
3.2. Variables.....	33
3.2.1. Identificación.....	33
3.2.2. Variables.....	33
3.2.3. Definición conceptual.....	33
3.2. Metodología .....	35
3.2.1. Tipo de estudio .....	35
3.2.2. Diseño.....	35
3.3. Población y muestra .....	35
3.4. Muestra .....	37
3.5. Método de investigación.....	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
4. CAPÍTULO IV.....	40
4.3 RESULTADOS .....	40
4.3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	40
4.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	53
V .MISIÓN, VISIÓN, VALORES, COMPROMISOS Y OBJETIVOS.....	56
5.1 MISIÓN .....	56
5.2. VISIÓN.....	57
CONCLUSIONES.....	65
SUGERENCIAS .....	66
ANEXOS .....	68
Anexo 1 .....	69
ENCUESTA .....	69
Anexo 2.....	71
GUIÓN DE ENTREVISTA (trabajador de admisión).....	71
Anexo 3.....	73
GUIÓN DE ENTREVISTA (Usuarios) .....	73
Anexo 4.....	74
GUIÓN DE ENTREVISTA (Usuarios) .....	74
Anexo 5.....	75

# RESUMEN

La investigación realizada tiene como título :“Propuesta de implementación de un sistema de procesos de admisión para optimizar el servicio que brindan el área de admisión del policlínico Chiclayo oeste 2015”, actividades que cumple el responsable dicho área de admisión del Policlínico indicando y de los usuarios-pacientes que diariamente concurren al mismo; desconociéndose la efectividad de la labor del trabajador y de las atenciones que reciben los que llegan a admisión, situación que permitió plantear el problema de investigación de la forma siguiente ¿Cómo mejorar los procesos de admisión para la optimización de los servicios de atención al paciente-usuario del Policlínico Chiclayo Oeste.?

El problema permitió plantear la siguiente hipótesis “mediante la propuesta e implementación de un sistema de los procesos de admisión de los pacientes, en base a un diagnóstico respecto a la calidad de servicio, se llega a mejorar y optimizar el servicio de atención al paciente (usuario) del Policlínico Chiclayo Oeste”.

como objetivos: Diagnosticar la calidad de servicio que se viene brindando en los procesos de admisión del Policlínico Chiclayo Oeste; proponer un plan de mejora de la calidad de servicio en los procesos de admisión del Policlínico Chiclayo Oeste y validar el Plan de mejora en el área de salud.

La investigación se realizó considerando una población de 834 pacientes que concurren de setiembre a diciembre del 2014, en base a ello se determinó una muestra de 200 sujetos derivado de la aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

La aplicación de la encuesta se realizó a los doscientos usuarios que llegaron por necesidad de mejoramiento de su salud, se tuvo dificultades por negaciones; pero supera con la solicitud de su colaboración.

Palabras claves, (estrategias de efectividad, cortesía, amabilidad)

## ABSTRACT

The research is titled: "Proposal for implementation of a system of admission processes to optimize the service offered admission area of Chiclayo polyclinic West 2015" activities that meets the the inlet area and Polyclinic users-patients who attend the same day, the effectiveness of the work of the worker and the care they receive those who come for admission, present situation that allowed the research problem as follows How to improve the admissions process for the optimization of patient care services user-West Chicago Polyclinic.

Present situation that allowed the research problem as follows How to improve the admissions process for the optimization of patient care services user-West Chicago Polyclinic.

On this basis formulated the following objectives. Diagnosing quality of service that has been providing in the process of admission of West Chicago Polyclinic. Propose a plan to improve the quality of service in the admissions process, and West Chicago Polyclinic Validate Improvement Plan with the participation of experts in the health area.

The research was carried out considering a population of 834 patients who attended from September to December 2014, it was determined based on a sample of 200 subjects derived from the application of the formula to determine the size of the sample.

The application of the survey was performed at two hundred, arrived users need to improve their health, so regardless, having difficulties in denial, but overcome with the request that their cooperation was needed.

Keywords (Effective Strategies, Courtesy, kindness)