



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**PROGRAMA DE MEJORA DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA  
PARA OPTIMIZAR EL OTORGAMIENTO DE CITAS - RED  
ASISTENCIAL LAMBAYEQUE.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **AUTORES**

**BR. LUIS ENRIQUE PALACIOS IZQUIERDO  
BR. EDWIN SIRLOPÚ GÁLVEZ**

### **ASESOR**

**Mg. LUIS CHERO ZURITA**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

*Dedico la presente tesis:*

*A Jesús por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mis padres, y hermanos, a mi esposa, mis hijas, quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que son incentivos de mi vida.*

**Luis**

*A mi esposa, por su ayuda y sacrificio de estos años que hicieron posible la tranquilidad y el sosiego necesario para poder culminar con éxito el trabajo de mi investigación.*

*A mi hijo, que ha sabido afrontar y superar con valentía y tesón los retos de la vida a pesar de sus dificultades.*

*A todas aquellas personas que a lo largo de mi vida me han ayudado y me han honrado con su amistad.*

**Edwin**

## **AGRADECIMIENTO**

Mediante estas líneas expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Dr. Juan Chero Zurita, asesor de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos meses.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas por parte del personal del servicio de Es salud en Línea - Lambayeque, con los que me encuentro en deuda por el ánimo infundido y la confianza en mí depositada.

Hacemos extensiva nuestra gratitud y reconocimiento a todos los compañeros de la Maestría en Gestión Pública – Promoción 2013 I A – Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo por su gran amistad y colaboración.

También damos las gracias a todo el personal que trabaja en la Oficina de Soporte Informático – EsSalud - Lambayeque por su colaboración en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte empírica de esta investigación.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de la familia y amigos.

A todos ellos, muchas gracias.

**Los autores**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” - Chiclayo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: “PROGRAMA DE MEJORA DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA PARA OPTIMIZAR EL OTORGAMIENTO DE CITAS - RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE”.

En el trabajo mencionado describimos la realidad actual, diagnóstico de la situación como se encuentra el servicio de EsSalud en Línea, servicio que otorga citas médicas para las consultas médicas mediante llamadas telefónicas que realizan los asegurados y que son atendidas por personal del servicio limitadamente.

Por tal motivo este trabajo de investigación propone lineamientos, alternativas para su implementación lo que conllevará a mejorar sustancialmente la atención en el otorgamiento de citas médicas, mejoras que optimizarán la calidad de atención en el servicio de EsSalud en línea y estas mejoras traerán bienestar al asegurado.

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

Atentamente.

**Los Autores**

## RESUMEN

El objetivo, del presente trabajo fue proponer un programa de mejora del servicio de EsSalud en Línea para optimizar el otorgamiento de citas en la Red Asistencial de Lambayeque, en el servicio de EsSalud en línea laboran 30 mujeres atendiendo las llamadas telefónicas incluidas 02 supervisoras, el local se encuentra ubicado en el 2º piso del Hospital Antigo del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en Plaza de la Seguridad Social S/N - Chiclayo.

El análisis estuvo conformado por 30 personas que laboran en dos turnos, el primer turno es de las 06:00 horas hasta las 14:00 horas y el segundo turno desde las 14:00 horas hasta las 22:00 horas, las 30 personas que laboran en el servicio fueron elegidos como muestra debido a que la calidad de atención se define en este servicio de EsSalud en línea, ya sea por la forma de atención o por el estado de operatividad del equipamiento que juntos reflejan el estado situacional existente.

Para procesar los datos se utilizó programas de cálculo estadístico del paquete informático denominado SPSS. Los Resultados y conclusiones de la situación encontrada en el servicio de EsSalud en Línea, nos permite indicar que existe una problemática por falta de equipamiento moderno y la insatisfacción que se reflejan en los datos por parte de los trabajadores del servicio, es debido a que no pueden o no tienen los recursos necesarios para otorgar una cita de manera oportuna al asegurado.

**Palabras clave:** Programa, EsSalud en Línea, Cita, Red asistencial Lambayeque.

## ABSTRACT

The objective, of this work it was to propose a programme for the improvement of the service of EsSalud online to optimize the granting of appointments in the healthcare network of Lambayeque, in the service of EsSalud online work 30 women attending included phone calls 02 supervisory, the local is located on the 2nd floor of the Hospital old of the Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, in Plaza de la Social Security s/n - Chiclayo.

The analysis was comprised of 30 people working in two shifts, the first shift is from 06:00 hours until 14:00 hours and the second shift from 14:00 to 22:00, 30 people working in the service were chosen as a sample since the quality of care is defined in this service of EsSalud online, either the form of care or by the State of operation of the equipment that together reflect the existing State of situational.

To process the data we used a statistical calculation of the software package called SPSS programs. The results and conclusions of the situation found in the EsSalud online service, It allows us to indicate that there is a problem due to a lack of modern equipment and the dissatisfaction that are reflected in the data by the service workers, it is because they cannot or they do not have the resources necessary to grant an appointment of opportune way to the insured.

**Keywords:** Programme (Programa), EsSalud Online Service (EsSalud en Linea), Appointment (Citamédica), Welfare Network – Lambayeque (Red Asistencial Lambayeque)

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I</b> .....	13
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	14
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	14
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	19
<b>1.3 Justificación</b> .....	19
<b>1.4 Limitaciones</b> .....	23
<b>1.5 Antecedentes</b> .....	24
<b>1.6 Objetivos</b> .....	25
<b>1.6.1 General</b> .....	25
<b>1.6.2 Específicos</b> .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	27
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	27
<b>2.1 Programa</b> .....	28
<b>2.1.1 Definición</b> .....	28
<b>2.1.2 Características</b> .....	28
<b>2.1.3 Historia</b> .....	28
<b>2.1.4 Representantes</b> .....	28

<b>2.2</b>	<b>Calidad</b> .....	29
<b>2.2.1</b>	<b>Definición</b> .....	29
<b>2.2.2</b>	<b>Características</b> .....	29
<b>2.2.3</b>	<b>Historia</b> .....	30
<b>2.2.4</b>	<b>Representantes</b> .....	30
<b>2.3</b>	<b>Teoría de las Colas</b> .....	31
<b>2.3.1</b>	<b>Definición</b> .....	31
<b>2.3.2</b>	<b>Características</b> .....	31
<b>2.3.3</b>	<b>Representante</b> .....	31
<b>2.3.4</b>	<b>Planteamiento</b> .....	31
<b>2.3.5</b>	<b>Historia</b> .....	32
<b>2.4</b>	<b>Teoría automatización de los servicios en salud</b> .....	32
<b>2.4.1</b>	<b>Definición</b> .....	32
<b>2.4.2</b>	<b>Características</b> .....	32
<b>2.4.3</b>	<b>Representante</b> .....	33
<b>2.4.4</b>	<b>Planteamiento</b> .....	33
<b>2.4.5</b>	<b>Historia</b> .....	33
<b>2.5</b>	<b>Servicio de salud – EsSalud</b> .....	33
<b>2.5.1</b>	<b>Definición</b> .....	33
<b>2.5.2</b>	<b>Características:</b> .....	34
<b>2.5.3</b>	<b>Historia</b> .....	36
<b>2.5.4</b>	<b>Representantes</b> .....	39
<b>2.6</b>	<b>Cita médica</b> .....	39
<b>2.6.1</b>	<b>Definición</b> .....	39
<b>2.6.2</b>	<b>Características</b> .....	40
<b>2.6.3</b>	<b>Historia</b> .....	40
<b>2.6.4</b>	<b>Representantes</b> .....	41

<b>2.7 Marco conceptual</b> .....	41
<b>CAPITULO III</b> .....	43
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	43
<b>III. MARCO METOLOGICO</b> .....	44
<b>3.1 Hipótesis</b> .....	44
<b>3.2 Variables</b> .....	44
<b>3.2.1 Definición conceptual</b> .....	44
<b>3.2.2 Definición operacional</b> .....	45
<b>3.2.3 Operacionalización de Variables</b> .....	47
<b>3.3 Metodología</b> .....	49
<b>3.3.1 Tipo de estudio</b> .....	49
<b>3.3.2 Diseño de estudio</b> .....	50
<b>3.4 Población y muestra</b> .....	51
<b>3.4.1 Población</b> .....	51
<b>3.4.2 Muestra</b> .....	51
<b>3.5 Métodos de investigación</b> .....	51
<b>3.6 Técnicas y procedimientos de recolección de datos</b> .....	52
<b>3.6.1 Las técnicas de investigación utilizadas fueron</b> .....	52
<b>3.6.2 Los instrumentos de investigación a emplear son los siguientes:</b> ..	52
<b>3.7 Métodos de análisis de datos:</b> .....	52
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	53
<b>RESULTADOS</b> .....	53
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	54
<b>4.1 Descripción</b> .....	54
<b>4.2 Discusión de los resultados</b> .....	70
<b>4.3 Propuesta de un programa</b> .....	76
<b>4.3.1 Fundamentación:</b> .....	76

<b>Estrategias:</b> .....	91
<b>CAPÍTULO V</b> .....	94
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b> .....	94
CONCLUSIONES.....	95
SUGERENCIAS.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	99
<b>ANEXOS</b> .....	101
<b>ANEXO 01</b> .....	102
<b>ANEXO 02</b> .....	105
<b>ANEXO 03</b> .....	107
<b>ANEXO 04</b> .....	108
<b>ANEXO 05</b> .....	112
<b>ANEXO 06</b> .....	130
<b>ANEXO 07</b> .....	142

## INTRODUCCIÓN

En nuestra actual sociedad caracterizada por la necesidad creciente de contar con atenciones médicas, se desea obtener las consultas médicas de forma oportuna que permita un mejor estado de salud y por ende un bienestar social adecuado; el otorgamiento de citas médicas en el servicio de EsSalud en línea – Red Asistencial Lambayeque, no cubre la demanda de citas y el servicio no se abastece en otorgar citas a todos los asegurados que llaman vía teléfono, generando insatisfacción. Esta problemática generó en nosotros el interés por investigar, por lo que el propósito de esta investigación consiste en proponer un Programa de Mejora del Servicio de EsSalud en Línea para optimizar el otorgamiento de citas médicas en la Red Asistencial Lambayeque. Para cristalizar nuestro trabajo, nuestra fuente de información se basó en los estudios realizados por Agner Krarup Earlang y Szimansky quienes a partir del problema de dimensionamiento de líneas telefónicas para el servicio de llamadas explican la teoría de colas y relacionan que en la actualidad la Teoría de Colas requiere de un estudio matemático del comportamiento de líneas de espera. Estas se presentan cuando "clientes" llegan a un "lugar" demandando un servicio al "servidor", el cual tiene cierta capacidad de atención. Si el servidor no está disponible inmediatamente y el cliente decide esperar, entonces se forma en la "línea de espera".

El presente trabajo de investigación fue estructurado en 5 capítulos:

En el capítulo I, se plantea el problema de nuestra investigación, describiendo brevemente la situación de los servicios de otorgamiento de citas a nivel mundial, americano, peruano, departamental y local, se realiza un diagnóstico de la situación actual del servicio y también se detallan los problemas que generan en el proceso de atención por parte del personal del servicio en el otorgamiento de citas médicas a los asegurados, se formula el problema y a la vez se elabora detalladamente la justificación para la solución del problema, señalando sus limitaciones, antecedentes de estudio en base a las variables, así mismo se formularon los objetivos de investigación, los cuales fueron: el

objetivo general y los objetivos específicos, sirviendo éstos de orientadores para el desarrollo del presente estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, conformado por todos los contenidos concernientes a las dos variables; ello incluye teorías, postulados estudios de investigación, conceptos y definiciones, aclarando y precisando el presente informe, describiendo ampliamente el programa, calidad, cita, teoría de colas, automatización de los servicios de salud y por último se detalla el marco conceptual.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico; el cual incluye la hipótesis, las variables, el tipo de estudio, el diseño de estudio, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas y procedimiento de recolección de datos y el método de análisis, asimismo el cuadro de operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación debidamente descritos, además de ello, también se presenta sus respectivas tablas y gráficos, con sus interpretaciones respectivas, asimismo se describe el programa propuesto, discusión de resultados, descripción de la propuesta.

En el capítulo V, se muestran las conclusiones y sugerencias a las que arribamos y sobre las cuales se basa nuestra propuesta de solución y en la parte final se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes. Finalmente concluimos que según los datos obtenidos entre las 2 variables de estudio nos demuestran que la investigación tiene una propuesta de solución a los problemas existentes en la actualidad y que al implementarse se solucionarán definitivamente y esto conllevará a mejorar la calidad del servicio de EsSalud en Línea para que el otorgamiento de citas sea de una manera oportuna y rápida para lograr el bienestar del asegurado.