



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
EFECTIZAR LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD.
CUTERVO, 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES

**Br. JORGE LUIS LLANOS MEDINA
Br. JOHN CHARLES LLANOS MEDINA**

ASESOR

MG. MARTÍN WILSON LOZANO RIVERA

CHICLAYO - PERÚ

2015

Agradecimiento

Esta tesis es el fruto, no solo de la dedicación y el trabajo de los investigadores, sino del esfuerzo y la colaboración de numerosas personas e instituciones. Aunque no podamos compensar todo el tiempo que les hemos tomado, deseamos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a todos los que han participado en la realización de este trabajo.

Dedicatoria

A nuestros padres, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento del desarrollo de la presente tesis.

A nuestros familiares y a todas aquellas personas que nos brindaron aliento durante la realización de la maestría.

Presentación

El proceso de descentralización, como expresión del nuevo rol de los órganos locales de poder, se ve acentuado por la expansión de la democracia como parte del sistema político, y la necesidad de acercar gobierno y ciudadanos. En estas condiciones los gobiernos locales, especialmente las direcciones regionales y subregionales, se enfrentan a nuevos desafíos, diversas oportunidades y a limitaciones para la gestión territorial. Es por esto que la gestión interna de cada uno de estos organismos se ha transformado en una de las innovaciones institucionales que se está generalizando en nuestro país. Estas tendencias (propuestas de gestión de la calidad en el sector salud), ofrecen una vía descentralizada de desarrollo, que busca acercar las circunscripciones político-administrativas a la geografía de los territorios y a la dinámica de su construcción social.

Es en esta dinámica que surge una nueva forma de gestión, bajo el nombre Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para Efectizar la Administración Estratégica en la Dirección Subregional de Salud de Cutervo. La cual, busca no solo dar a conocer en la región esta experiencia si no entender que el concepto de la calidad es una alternativa a la gestión.

Ciertamente la presente investigación no pretende demostrar que un Modelo de gestión de calidad sea la solución a los problemas de gestión en la Dirección de Salud, su objetivo es en cambio demostrar que es un apoyo para conseguir objetivos en equipo y además está siempre se enfoca en mejorar la gestión orientada a la inversión en Proyectos públicos.

Resumen

La tesis denominada Modelo de Gestión de la Calidad para Efectizar la Administración Estratégica en la Dirección Sub Regional de Salud Cutervo, presenta en el desarrollo del estudio, una descripción del problema, en la que se condensa la situación actual y por la que se ha abordado la presente investigación. Frente a esto se formula el problema siguiente ¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión de la calidad es significativo para efectizar la administración estratégica en la Dirección Sub Regional de Salud Cutervo 2014? Frente a ello se plantean objetivos general y específicos, los cuales son justificados con el propósito del estudio, como es proponer un modelo de gestión de la calidad para efectizar la administración estratégica, en la Dirección Sub Regional de Salud de Cutervo basados en el enfoque Balanced Scorecard.

El presente trabajo de investigación es importante porque sus resultados nos permitirán identificar estrategias bajo el enfoque del Balanced Scorecard para adaptarse a las exigencias de un mundo dinámico y cambiante.

Posteriormente se exponen las limitaciones del estudio en los ámbitos técnicos, tecnológicos, metodológicos y de contexto.

En el capítulo II se hace un estudio profundo del marco teórico, en el que se analizan las teorías de gestión de la calidad.

En el capítulo III, se realiza el análisis metodológico y en el capítulo IV el análisis de resultados o del estudio en curso.

Abstract

The thesis called Model of quality management to efectizar strategic management in Sub Regional Health Cutervo address, presented in the course of the study, a description of the problem, in which the current situation is condensed and which has been addressed the present investigation. Against this the following problem How formulated the proposal of a model of quality management is significant to efectizar the strategic management in Sub Regional Health address Cutervo 2014? Against this general and specific objectives, which are justified for the purpose of study raises, as is to propose a model of quality management to efectizar strategic management at the sub regional health directorate Cutervo based on the Balanced Scorecard approach.

This research is important because the results allow us to identify strategies under the Balanced Scorecard approach to suit the demands of a dynamic and changing world.

Subsequently the study's limitations in technical, technological, methodological and contextual exposed areas.

In chapter II-depth study of the theoretical framework is made, in which quality management theories are analyzed.

In Chapter III, the methodological analysis or analysis results of the current study is performed and the fourth.

Introducción

El análisis realizado en la presente investigación analiza de manera profunda las mejoras de productividad, la segunda dimensión de una estrategia financiera, también pueden darse de dos formas. Primero, las empresas reducen costos rebajando los gastos directos e indirectos. Esas reducciones de costos permiten que una compañía produzca la misma cantidad de outputs y al mismo tiempo gaste menos en personal, materiales, energía y suministros. Segundo, utilizando sus activos financieros y físicos con mayor eficiencia, las empresas reducen el capital de trabajo y el capital fijo necesarios para respaldar un determinado nivel de negocios.

El vínculo con la estrategia en la perspectiva financiera surge cuando las organizaciones eligen un equilibrio entre las fuerzas de crecimiento y productividad, a menudo contradictorias. Las acciones para mejorar el aumento de los ingresos, generalmente necesitan más tiempo para crear valor que las acciones para mejorar la productividad.

Hablamos entonces del modelo de gestión de la calidad Balanced Score Card del cual obtenemos los criterios de ordenamiento y sistematización para efectizar la administración estratégica y criterios administrativos de la Dirección Subregional de Salud de Cutervo, con el único propósito de conocer la flexibilidad del sistema público en diversas fases de la aplicación de calidad.

INDICE

	Pág.
Agradecimiento.	02
Dedicatoria.	03
Presentación.	04
Resumen.	05
Abstract.	06
Introducción.....	07
Índice.	08
I. Problema de la investigación.	10
1.1. Descripción del problema.	11
1.2. Formulación del Problema.	14
1.3. Objetivos de la Investigación.	14
1.3.1. Objetivo General.	14
1.3.2. Objetivos específicos.	14
1.4. Justificación.	14
1.5. Limitaciones del estudio.	15
II. Marco de referencia.	17
2.1. Marco teórico.	18
2.1.1. Administraciones públicas y cultura de calidad.	18
2.1.2. El advenimiento de la Nueva Gestión Pública.	21
2.1.3. La Gestión de Calidad como una de las principales estrategias de modernización de la Administración.	23
2.1.4. Estrategia.	24
2.1.4.1. Definición de Estrategias.	26
2.1.4.2. Clasificación de las Estrategias.	27
2.1.4.3. Importancia de las Estrategias.	36
2.1.4.4. Niveles estratégicos.	37
2.1.4.5. Enfoques Estratégicos para la Gerencia de las Organizaciones.	38
2.1.5. Aspecto conceptual del Balanced Scorecard.	43
2.1.5.1. La medición y la gestión en la era de la información.	43
2.1.5.2. El Balanced Scorecard.	43
2.1.5.3. Principios de las organizaciones basadas en la estrategia... ..	45
2.1.6. Las perspectivas del Balanced Scorecard.	52
2.1.6.1. El modelo.	52
2.1.6.2. Las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard.	54
Procesos de gestión de operaciones.	61
Procesos de innovación.	63
Procesos reguladores y sociales.	64
2.2. Marco conceptual.	68
2.3. Antecedentes del Problema.	73
2.4. Hipótesis.....	75
III. Metodología de la investigación.....	76
3.1. Grupo de estudio.	77
3.2. Métodos de investigación.	77

3.3. Diseño de técnicas de recolección de información.....	77
3.4. Métodos de análisis de datos.	79
IV. Discusión de resultados.	81
4.1. Presentación de resultados.....	81
Diagrama causa efecto	88
4.2. Diseño de modelo de gestión de la calidad y CMI	89
Mapa estratégico	93
V. Conclusiones y recomendaciones.....	95
5.1. Conclusiones.....	96
5.2. Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	99
ANEXOS.	103