



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL
POLICLINICO CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE DE LA RED
ASISTENCIAL – ESSALUD – DISTRITO LA VICTORIA – PRONVINCIA
DE CHICLAYO – LAMBAYEQUE – AÑO 2015**

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

AUTOR

Br. AROLDO APONTE RUIZ

ASESOR

DR. MANUEL SANCHEZ CHERO

CHICLAYO – PERÚ

2015

PAGINA DE JURADO

Dra. Rosa Cruzado Puente

Presidente

Mg. José William Pérez Delgado

Secretario

Dr. Manuel Sánchez Chero

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Aponte Ruiz Aroldo egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16429144

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL POLICLINICO CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD - DISTRITO LA VICTORIA - PROVINCIA DE CHICLAYO - LAMBAYEQUE- AÑO 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 14 de Setiembre de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Aroldo Aponte Ruiz

DNI: 16429144

Agradecimiento

A Dios todopoderoso, quien es mi ayuda y guía en mi vida, a mi padre que descansa en paz, quien me inculco disciplina y mucha responsabilidad en mis obligaciones, y mi madre quien con su amor materno me dio el apoyo que necesitaba para el logro de mis objetivos.

Dedicatoria

Dedicado a mis padres Pedro Aponte Layme y Rufina Ruíz de Aponte, que con su sacrificio y dedicación hicieron de mí un gran profesional.

Presentación

Dado a que en muchos nosocomios de nuestro país existe la problemática en la atención de las consultas externas, hechos que han motivado la realización de la presente tesis, para dar alternativas de solución y evitar que se genere malestar y reclamos en los pacientes que a diario son atendidos, poniendo en peligro la salud de los mismos.

Estos se atienden por cita médica, dentro de ellos, muchos pacientes son prontamente atendidos, y en la mayoría de los casos a los treinta días o más después de hacer la respectiva cita. Esto redundará en todos los nosocomios del país, y es un problema que siempre se suscita. Las causas que originan este problema van desde la carencia y mal uso de los recursos humanos para dar atención a la gran cantidad de pacientes, la falta de infraestructura, la falta de mantenimiento de esta, escaso equipamiento aunado a la falta y recorte de partidas presupuestales, lo que obliga, muchas veces al paciente a buscar otras alternativas de atención con la consecuencia de una mala imagen a la institución.

El objetivo principal de esta tesis es proponer estrategias que satisfagan y solucionen esta problemática en los pacientes, aplicándolas acorde a cada situación que puedan cambiar este inconveniente, que no solo es de hoy, sino que data de mucho tiempo atrás, y que; a la fecha no se tiene ni se busca una solución satisfactoria para que el paciente sea atendido como debe ser, sin encontrar alguna barrera en la atención de consultas externas.

Abstract

According to the Resolution N° 004-2013-PCM, is approved the Implementation Plan of National Modernization of Public Administration, basic fact with the only purpose to achieve the Public Administration in our country, focused to serve efficiently and primarily to people and to the country development.

Framed on this Policy, in Chapter I, we analyze the tough reality in our Health System, primarily in Essalud, which lacks of financing resources, furniture, good facilities, equipment and infrastructure. We also noticed a defective Human Resources Personnel who don't know how to keep a good relationship between customer-employee creating complaints and claims that increase day after day.

In the same way we state the principal problems, their general and specific purposes involved in their limitations, justifications and inconveniences we have considered to support this Thesis.

In the chapter II, we mention, according the epistemological field, the theory of several authors who built strategies and methods oriented to solve this issue and give a huge solution to the broken Health System services, specifically in the Polyclinic Customer Service.

In chapter III, we develop methodologies to reach our prime goal based on the necessary tools used so far.

In chapter IV, we will see the important results that we put on this thesis and we believe absolutely those above results will work perfectly to get a better Customer-Employee relationship. We are also placing some relevant conclusions and recomendations.

Introducción

Con el transcurso de los años, el sistema de salud se ha visto transformado con una serie de cambios que involucran, desde la estructura organizativa, el equipamiento hasta las formas de atención en las consultas externas a los usuarios. Este último, constituye una de los elementos fundamentales para brindar un eficiente servicio asistencial.

Por ello, la presente Investigación tiene como objetivo proponer estrategias de gestión administrativa para el mejoramiento de las consultas externas del Policlínico "Carlos Castañeda Iparraguirre" del Distrito de La Victoria-Chiclayo, tendiente entre otras finalidades, el de disminuir el tiempo de espera en la atención de consultas externas repercutiendo en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.

La presente investigación se ha ejecutado desde la postura del Método Cualitativo Descriptivo, tendiente a describir y explicar la realidad de la prestación del servicio de consultas externas y a partir de los resultados introducir cambios en el sistema de salud.

El informe de Investigación, consta de seis capítulos, en el cual el Capítulo I, se da a conocer el Problema de Investigación y se formula el problema y objetivos que se proponen, justificación y limitaciones a la que está sometida este estudio.

En el Capítulo II, tenemos el Marco de Referencia, enfocados en forma epistemológica y conceptual, mencionando los antecedentes de la cual se deriva el problema así como las hipótesis de la investigación.

También en el Capítulo III, presentamos el Método de la Investigación, así como el grupo de estudio, diseño de la recopilación de los datos obtenidos y las técnicas de análisis con las cuales se ha trabajado.

Asimismo, el Capítulo IV tenemos la discusión de los resultados obtenidos en base a las interrogantes que se presentaron a los trabajadores del Policlínico. Así como la propuesta de lineamientos estratégicos para superar la problemática encontrada.

Por otro lado, el Capítulo V, nos indica las conclusiones de la investigación, al igual que las recomendaciones que se pueden aplicar para la solución del problema.

Por último, el Capítulo VI, nos indica las referencias bibliográficas de los cuales se ha extraído la información, junto a los anexos correspondientes.

Índice

Agradecimiento	II
Dedicatoria	III
Presentación	IV
Abstract	V
Introducción	VI
Índice	VIII
CAPITULO I	X
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	X
1.1.- Descripción del Problema	11
1.2.- Formulación del problema	15
1.3.- Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo (s) general (es).	15
1.3.2. Objetivos específicos.	15
1.4.- Justificación	16
1.5.- Limitaciones del Estudio	16
CAPITULO II	18
MARCO DE REFERENCIA	18
2.1 Marco Teórico	19
2.1.1 Gestión de la Administración del Recurso Humano.	19
2.1.2 Cambio Organizacional.	26
2.1.3 Liderazgo Estratégico.	28
2.1.4 Formulación de la Estrategia.	31
2.1.5 Implementación de la Estrategia.	32
2.1.6 Teoría de Sistemas y los Procesos de Atención Médica.	34
2.1.7. Estrategias de Calidad en las Consultas Externas.	37
2.2. Marco Conceptual	101
2.3. Antecedentes Del Problema	105
CAPÍTULO III	112

METODOLOGIA DE INVESTIGACION	112
3.1.- Técnicas e instrumentos de recolección de Información	113
3.2.- Grupo de Estudio	113
3.3.- Técnicas de Análisis	113
3.4.- Métodos de Investigación.	115
CAPITULO IV	117
4.1.0 Resultados de la entrevista estructurada	118
CAPITULO V	138
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	138
Conclusiones	139
Recomendaciones	140
CAPITULO VI	141
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y ANEXOS	141
Referencias Bibliográficas	142
ANEXOS	143