



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su
efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del
hospital Cayetano Heredia

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la
Información

AUTOR:

Br. Alexander Edward Cuba Diaz

ASESOR:

Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

SECCIÓN:

Ingeniera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de información y comunicaciones

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CUBA DIAZ, ALEXANDER EDWARD

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información, ha sustentado la tesis titulada:

APLICACIÓN DEL MODELO DE PROCESO DE NEGOCIOS (BPM) Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

Fecha: 1 de setiembre de 2018

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Tiene ciertos defectos para el nivel de maestría de trabajo.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar la redacción usando la norma APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios, Por proporcionar la oportunidad de continuar con mis estudios, brindarme salud en los peores momentos y por el amor que brinda cada día.

A Mis Padres y Hermanos, por haberme brindado la congruencia de brindarme una enseñanza y formar mí camino. Gracias por su apoyo condicional, el amor brindado siempre.

A Mi Prometida Por el apoyo condicional que me demuestra siempre, el orgullo de ver un crecimiento profesional y el amor brindado.

Agradecimiento

A mi familia, Por haberme animad a seguir avanzando y el apoyo contante que siempre me han brindado.

A los docentes y a mis colegas de clase, por el conocimiento brindado y la experiencia compartida.

Al Ingeniero Marcos Periche Yenche y el personal de Laboratorio Clínico del hospital Cayetano Heredia, por brindarme toda la información necesaria.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Alexander Edward Cuba Diaz con DNI 73746868, estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia”

Declaro bajo juramento que:

La tesis desarrollada es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseado, duplicado, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas de autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio antes publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Alexander Edward Cuba Diaz

DNI 73746868

Presentación

Jurado calificador tengo la presencia de sustentar mi disertación titulada “Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia”.

La exploración tiene el fin de establecer cuál es la mejora con una aplicación de modelo de proceso de Negocios (BPM) para la gestión de calidad de laboratorio clínico en el hospital Cayetano Heredia.

La investigación está compuesta por ocho capítulos donde se explica con claridad la investigación realizada a través de la mejora de los procesos principales de en el estudio de la aplicación de modelo de negocio (BPM) para la gestión de calidad de laboratorio clínico, donde se aplicó la experiencia profesional y los principales aspectos teóricos de la aplicación del modelo de negocios (BPM), en esta investigación se explica se cumple con el decreto de grados y anuncios de la universidad Cesar Vallejo, para lograr el grado de Magister en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información

Espero señores del jurado cumplir con su aprobación.

El autor.

Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
La metodología de BPM: RAD	24
1.4. Formulación del problema	33
Justificación de estudio	33
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	35
II. Método	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	43
III. Resultados	47
3.1. Descripción de Resultados.	48
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencia	65
Anexos	69

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Proceso de laboratorio Clínico.	26
Figura 2 Proceso de laboratorio Clínico.	27
Figura 3 El flujo de trabajo de Gestión de calidad.	28
Figura 4 Experimento.	37
Figura 5 Diseño pre experimental	38
Figura 6 Diseño pre experimental pre y pos	38
Figura 7 Proceso cuantitativo	39
Figura 8 Grupo de la muestra extraída de la población.	41
Figura 9 Nueva muestra de laboratorio clínico antes y después	51
Figura 10 Cumplimiento tiempos de traslado de laboratorio clínico antes y después.	53
Figura 11 Cumplimiento de Plazos de Entrega (Pe) de Resultados De Exámenes de laboratorio clínico antes y después.	54
Figura 12 Cumplimiento porcentaje Informes Corregidos de laboratorio clínico antes y después.	56

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de calidad de laboratorio clínico	40
Tabla 2 Estadística descriptiva de los indicadores del proceso de calidad de laboratorio clínico	49
Tabla 3 Prueba de normalidad de los indicadores del proceso de calidad de laboratorio clínico	50
Tabla 4 Prueba de diferencia de mediana T student del indicador solicitud de nueva muestra	51
Tabla 5 Prueba de diferencia de mediana T student del indicador cumplimiento tiempos de traslado de laboratorio clínico	52
Tabla 6 Prueba de diferencia de mediana T student del indicador Cumplimiento de Plazos de Entrega (Pe) de Resultados De Exámenes de laboratorio clínico	54
Tabla 7 Prueba de diferencia de mediana T student del indicador cumplimiento porcentaje Informes Corregidos de laboratorio clínico.	55

Resumen

En la siguiente disertación de la tesis pertenece a la línea de investigación de Sistemas de información y comunicaciones, se presenta la investigación la propuesta de mejora de la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia. En esta institución andaba con diversos problemas en los procedimientos de las atenciones de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia.

El objetivo principal fue Determinar en qué medida aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) influye en la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia. La investigación concierne al tipo experimental, porque en la institución se implementó aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) (V.I) para efecto de mejora en la gestión de calidad del laboratorio clínico (V.D). La investigación tiene un enfoque que es cuantitativo, tomando en cuenta que la investigación es pre- experimental como diseño de investigación, realizando una prueba de pre y post análisis, se determina el efecto de la aplicación de modelo de negocio (BPM). Se trazaron las hipótesis con relación a los resultados de la investigación. La muestra de estudio o población se compuso por Reporte de diarios de registros de órdenes de pacientes atendidos en el hospital Cayetano Heredia

Los resultados obtenidos y la conclusión se mostraron que el uso de la aplicación del modelo de negocios (BPM) tiene un efecto significativo en la gestión de la calidad de laboratorio clínico, debido a que mejora con la aplicación propuesta en el estudio en solicitud de nueva muestra de laboratorio clínico, cumplimiento tiempos de traslado de laboratorio clínico, cumplimiento de Plazos de Entrega (Pe) de Resultados De Exámenes de laboratorio clínico y cumplimiento porcentaje Informes Corregidos de laboratorio clínico.

Palabras clave: Modelo BPM, clínico, gestión, calidad.

Abstract

In the following dissertation of the thesis belongs to the research line of Information and Communications Systems, the research proposal is presented to improve the quality management of the clinical laboratory of the Cayetano Heredia Hospital. In this institution and with various procedures in the procedures of patient care at the hospital Cayetano Heredia.

The main objective was to determine to what extent the application of the Business Process Model (BPM) influences the quality management of the clinical laboratory of Cayetano Heredia Hospital. The research concerns the experimental type, because in the institution the application of the Business Process Model (BPM) (V.I) is implemented for the effect of improvement in the quality management of the clinical laboratory (V.D). The research has an approach that is quantitative, taking into account that the research is pre-experimental as a research design, performing a pre- and post-analysis test, the effect of the business model application (BPM) was determined. Hypotheses were drawn in relation to the results of the investigation. The sample of study or population was composed by patient report of records of requests of patients attended in the hospital Cayetano Heredia

The results obtained and the conclusion that the use of the application of the business model (BPM) has a significant effect on the management of the quality of the clinical laboratory, is an improvement with the application proposed in the study of the new laboratory sample clinical, fulfillment of transfer time of clinical laboratory, compliance with delivery terms of laboratory results and percentage compliance reports corrected clinical laboratory.

Keywords: BPM model, clinical, management, quality.

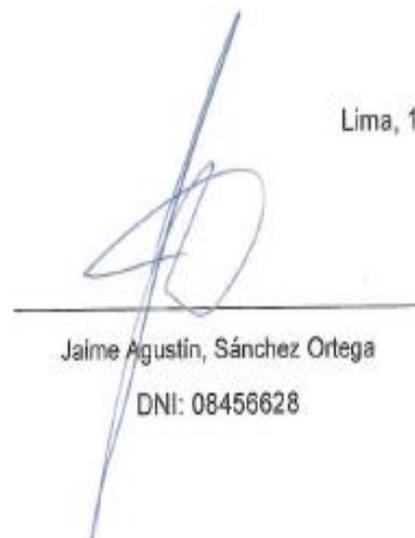
I. Introducción



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Jaime Agustín, Sánchez Ortega, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia" del estudiante: Alexander Edward, Cuba Díaz; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018



Jaime Agustín, Sánchez Ortega

DNI: 08456628



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cuba Diaz Alexander Eduardo
D.N.I. : 73746868
Domicilio : Hz 2 276 Asoc. Villa Salud 8
Teléfono : Fijo : 534.2612 Móvil : 982546968
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Ingeniería de sistemas con mención
en tecnología de la información

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cuba Diaz Alexander Eduardo

Título de la tesis:

Aplicación del modelo de Proceso de Negocios (BPM) y
su efecto en la gestión de Calidad del laboratorio
clínico del Hospital Eugenio Morúa

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

11/10/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CUBA DIAZ ALEXANDER EDWARD

INFORME TITULADO:

APLICACIÓN DEL MODELO DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM) Y SU

EFFECTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL LABORATORIO CLÍNICO

DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

SUSTENTADO EN FECHA: 1 DE SETIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN