



## **FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **TESIS**

**“DETERMINACIÓN DE COSTOS DE PRODUCCIÓN DE LA ATENCIÓN POR  
CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DE LAS GESTANTES QUE  
ACUDEN A LA PRIMERA CONSULTA DE CONTROL PRENATAL AL  
HOSPITAL I NAYLAMP - ESSALUD EN CHICLAYO - 2013”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**BACH. MURO CUGLIEVAN, NICOLE**

**PIMENTEL, 2014**

## RESUMEN

Según el estudio desarrollado se cree conveniente detallar lo siguiente:

Problema de investigación, se considera como problemática al determinar costos de producción de una atención de manera tradicional, motivo que fluye la insatisfacción de los clientes externos produciendo queja del servicio prestado y molestia al profesional especialista, motivo que está obligado atender sólo pacientes asegurados, mientras las consultas externas incrementa el número de pacientes a atender. Especialmente para las gestantes que acuden para su primer control prenatal en donde es necesario estimar los costos de atención y comparar cada una de estas sobre todo si se trata de una gestante que acude por primera vez en cuyo caso es necesario incluir los costos de análisis de laboratorio.

Marco Metodológico aquí identificamos el tipo de investigación siendo Explicativa, porque detalla el desarrollo de los diversos procesos que se aplican al estudio realizado y es Correlacional porque medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además esta propuesta es por naturaleza no experimental por que busca mejorar un proceso y lo demostrara a través de métodos Chi<sup>2</sup> y alfa de Cronbach. Población es de 354 atenciones mensuales tomándose una muestra es de 121 fichas técnicas atendidas. La Hipótesis es “Determinación de los costos de producción permitirá la atención por consultorio externo de obstetricia a las gestantes que acuden a la primera consulta de control prenatal al Hospital I Naylamp – ESSALUD en Chiclayo 2013” en la identifica como variable dependiente al Costo de producción, ósea todos los costos que se invierte durante el proceso de atención y la variable independiente es el Servicios de atención a la gestante ósea los Procesos que se desarrollan durante toda la atención médica según diagrama de flujo:

Conclusiones y Recomendaciones, El diagnóstico situacional sobre los costos aplicados y los costos de producción en el proceso de consulta externa del Servicio 1: “Captación y primera consulta / atención de la mujer gestante” del Hospital I Naylamp, cuyo valores en comparación genera pérdidas económicas, sin embargo la optimización del proceso según alfa de Cronbach determina la reducción de las consultas de 8 a 3 permitiendo una mejor aceptación del servicio para el asegurado. Además los indicadores económicos del flujo de caja mensual determina que el VAN y el TIR son negativos, asegurando la no rentabilidad del proceso actual. Se recomienda tomar medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención a pacientes asegurados por derecho.

## ABSTRACT

According to the developed study is believed desirable to specify the following:

Issue research , is considered problematic to determine production costs of care traditionally motif flowing dissatisfaction external customer complaint producing the service, and hassle professional specialist, reason is required only meet insured patients , while outpatient increases the number of patients to attend. Especially for pregnant women presenting for their first antenatal care where it is necessary to estimate the costs of care and compare each of these especially if it is a pregnant woman who comes first in which case you need to include cost analysis laboratory.

Methodological Framework here identify the type of research being explanatory, because it details the development of the various processes that apply to the study conducted correlational and that measure the degree of relationship that exists between two or more concepts or variables. Furthermore, this proposal is not experimental by nature a process that seeks to improve and demonstrate through Chi2 and Cronbach alpha methods. Population is 354 monthly care is taking a sample of 121 attended technical specifications. Hypothesis "Determination of production costs will allow the care and outpatient obstetrics for pregnant women attending the first prenatal care at Hospital I Naylamp - ESSALUD in Chiclayo 2013 " on identified as dependent variable the cost of production, bone all costs is reversed during the process of care and the independent variable is the care Services Processes pregnant bone that develop throughout care based flowchart:

Research Proposal progressively reduce outpatient care for Service 1: "Capture and first consultation / care of the pregnant woman" Hospital I Naylamp, generate excessive debt and not being profitable continuity, it is also desirable to reduce for the attention of achieving 3 8 queries gaining greater acceptance in the insured's coverage .

Conclusions and Recommendations, The situational diagnosis applied costs and production costs in the process of outpatient service 1: " Capture and first consultation / care of the pregnant woman" of Hospital I Naylamp, which generates values compared economic losses , but the optimization process as Cronbach's alpha determines the reduction queries 8-3 allowing better acceptance of service for the insured. Besides economic indicators monthly cash flow determines the NPV and IRR are negative, ensuring no returns the current process. We recommend taking corrective measures to improve the quality of care to patients insured by law.