



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DEL
SERVICIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS RED ASISTENCIAL
REBAGLIATI DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD, LIMA
2014”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Condemarín Vargas César Augusto
Seminario Calderón Rosa Feliciano

Chiclayo, Abril 2014

RESUMEN

En la presente tesis se han evaluado los procesos actuales en el Servicio de Emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins perteneciente a la Red Asistencial Rebagliati del Seguro Social de Salud – EsSalud, con el objeto de mejorarlos incidiendo en menor tiempo de atención y por ende mejora en su calidad de atención.

Los procesos en el desarrollo de los servicios que reciben los pacientes en los establecimientos de salud en general son motivo de preocupación e investigación constante en los diversos países tanto desarrollados como en vías de desarrollo.

Como concepto, los procesos involucran aspectos adicionales y tienen una relación directamente proporcional a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante así como plantear y realizar los procedimientos médicos de modo estandarizado.

Actualmente es la percepción en la satisfacción de los usuarios la que proporciona información sobre la buena marcha de las operaciones en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Este trabajo de investigación pretende analizar los procesos claves u operativos que generan mayor valor y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del cliente o usuario.

Se utilizó la Investigación Descriptiva siendo la población todos los procesos del servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati: Estratégicos, Operativos y De apoyo. Se escogió como muestra los procesos operativos que están en contacto directo con el usuario.

ABSTRACT

In this thesis we have evaluated the current processes in the Adult Emergency Services Edgardo Rebagliati Martins National Hospital Rebagliati belonging to the Social Assistance Network Health Insurance - EsSalud, in order to improve them less time stressing care and thus improved quality of care.

The processes in the development of services received by patients in health facilities in general are of concern and constant research in different countries both developed and developing. As a concept, the processes involved and have additional aspects directly related to the technical quality of diagnostic and therapeutic procedures, covering aspects such as responding in a prompt, fair, culturally relevant and pose and perform medical procedures so standardized.

Currently is the perception in the user satisfaction which provides information on the proper conduct of operations in the areas of structure, process and outcomes. This research aims to propose an alternative solution to a problem in health care insured services attending Adult Emergency Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, improving, redesigning and optimizing care processes. Descriptive research was used the population being all service processes Emergency Hospital Edgardo Rebagliat and the most important processes in the emergency service were chosen. In order to obtain valid and reliable data for processing and analysis has been used Technical Analysis Documents, the same as being part of the statistics of EsSalud.