



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“METODOLOGÍA DE LEAN HEALTHCARE EN UN
POLICLÍNICO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS,
LIMA-PERÚ, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Roseling Kennet Ortiz Monteza

Yolanda Benita Lijarza Rivera

Asesor:

Mg. Randolph Fernando Ñiquen Levy

<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	CRISTIAN JOEL MARTINEZ AGAMA	44615127
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ANGELA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

METODOLOGÍA DE LEAN HEALTHCARE EN UN POLICLÍNICO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA-PERÚ, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	11
Capítulo II: Metodología	29
Capítulo III: Resultados	34
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	40
Referencias	46
Anexos	49

Índice de tablas

Tabla 1. Total de colaboradores del policlínico.....	13
Tabla 2. EL MUDA en el entorno sanitario. Fuente: No Fuentes (2013).....	23
Tabla 3. Categorización de la variable.....	27
Tabla 4. Operacionalización de la variable.....	33
Tabla 5. Resultado de encuestas sobre la variable Metodología de Lean Healthcare	34
Tabla 6. Resultado de encuestas sobre la dimensión Gestión por procesos	366
Tabla 7. Resultado de encuestas sobre la dimensión Mejora continua.....	37
Tabla 8. Resultado de encuestas sobre la dimensión Reducción de costos	38

Índice de figuras

Figura 1. Modelo 3Ms.....	20
Figura 2. Siete Desperdicios adaptado por Correa & Correa.....	20
Figura 3. Siete Desperdicios de Bertani en el sector salud	21
Figura 4. Modelo de transformación Lean.....	22
Figura 5. Modelo de transformación de Lean Healthcare y sus 5 principios. Fuente: Delgado, M. (2016)	23
Figura 6. Modelo de la Metodología de Lean Healthcare. Fuente: No Fuentes (2013).	24
Figura 7. Resultados de la variable Metodología de Lean Healthcare	35
Figura 8. Resultados de la dimensión de Gestión por procesos.....	366
Figura 9. Resultados de la dimensión de Mejora continua	37
Figura 10. Resultados de la dimensión de Reducción de costos.....	39
Figura 11. Medición del material médico	60
Figura 12. Medición de Atenciones	611
Figura 13. Medición de reclamos.....	61
Figura 14. SIPOC del Proceso de ingreso, atención y egreso del paciente en el Policlínico ..	62
Figura 15. Diagrama de Flujo de los procesos del Policlínico	63
Figura 16. Medición de los tiempos de espera.....	644
Figura 17. Medición de horas laboradas o asignadas	644
Figura 18. Medición de la productividad del servicio	655
Figura 19. Cronograma de actividades de la implementación de Lean Healthcare.....	655
Figura 20. Mapa de Procesos del Policlínico.....	666
Figura 21. Diagrama de Ishikawa de Causa – Efecto en el policlínico	666
Figura 22. Ficha Técnica KPI – Costos Eficientes	67
Figura 23. Medición del incremento del capital	688
Figura 24. Ficha Técnica KPI – Costos Efectivos	68
Figura 25. Medición de la reducción de gastos.....	699

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo describir la metodología de Lean Healthcare en un policlínico del distrito de Los Olivos, Lima-Perú en el año 2023, la cual es una investigación aplicada, no experimental, mixta-descriptiva con diseño transversal, se consideró como población a la unidad de estudio que es el Policlínico realizando una muestra censal. Para medir la variable y sus dimensiones se empleó en técnica cuantitativa a la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario, utilizando la escala de Likert la cual nos permitió conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de los colaboradores y en técnica cualitativa se consideró la entrevista teniendo como instrumento la guía de entrevista dirigida al gerente general de la empresa. Entre los resultados obtenidos se logró describir la variable Lean Healthcare y las dimensiones de gestión por procesos, mejora continua y reducción de costos, agregando un valor significativo y generando una cultura de calidad efectiva. En conclusión, en la investigación realizada nos ha proyectado procedimientos, controles y que con una buena gestión se puede asegurar la situación futura y sostenible en los centros de salud, permitiendo fortalecer la metodología de Lean Healthcare en instituciones o áreas específicas de salud.

PALABRAS CLAVES: Lean Healthcare, servicios de salud, metodología Lean, mejora continua, reducción de costos y gestión por procesos.

ABSTRACT

The objective of this study is to describe the Lean Healthcare methodology in a polyclinic in the district of Los Olivos, Lima-Peru in the year 2023, which is an applied, non-experimental, mixed-descriptive investigation with a cross-sectional design, it was considered as a population to the study unit, which is the Polyclinic, carrying out a census sample. To measure the variable and its dimensions, the survey was used in a quantitative technique, using the questionnaire as an instrument, using the Likert scale, which allowed us to know the level of agreement and disagreement of the collaborators, and in a qualitative technique, the interview was considered, having as instrument the interview guide addressed to the general manager of the company. Among the results obtained, it was possible to describe the Lean Healthcare variable and the dimensions of process management, continuous improvement and cost reduction, adding significant value and generating an effective quality culture. In conclusion, the research carried out has projected procedures, controls and that with good management the future and sustainable situation in health centers can be ensured, allowing the Lean Healthcare methodology to be strengthened in institutions or specific health areas.

Keywords: Lean Healthcare, health services, Lean methodology, continuous improvement, cost reduction and process management.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Referencias Bibliográficas

- Arias-Stella, J. (2014). La salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 31(4), 1-2. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/109/1875>
- Castro Pasapera, J. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura Bajo la metodología Lean Healthcare* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2285>
- Delgado Montes, M. (2016). *Lean Healthcare en la mejora de procesos y operaciones de un hospital* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] Repositorio unsa. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3032/IIdemo_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giraldo Betancur, E. (2016). *Estudio sobre la aplicación de Lean Healthcare en el sector Hospitalario en Medellín* [Tesis de maestría, Universidad EAFIT] Repository EAFIT. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9523/EmersonAndres_GiraldoBeta_ncur_2016.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9523/EmersonAndres_GiraldoBetancur_2016.pdf?sequence=2)
- Gutarra Porras, R. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención de la unidad de cuidados intensivos generales adultos de un Hospital del Estado aplicando Lean Healthcare* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6811>
- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*.

Revista de investigación. 6(1), 89-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.).

McGraw-Hill Educación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016, 05 de febrero). *Encuesta Nacional de*

Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD 2016.

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>

Lizaraso-Caparó, F. y Del Carmen-Sara, J. (2020). Coronavirus y las amenazas a la salud

mundial. *Horizonte Médico*, 20(1), 4-5. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.01>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 09(8), 1-6.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mallar, M. Á. (2010). La Gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de*

futuro. 13(1), 1-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Ministerio de Salud (2006, 30 de mayo). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf

Rozo, I., Ortiz, N. y Camacho, H. (2016, agosto) Congreso Internacional de Innovación y

Tendencias en Ingeniería [conferencia]. *Modelo integrado de calidad Lean Healthcare*

ISO 9001 en el Departamento de Emergencias diseñado a partir de revisión de literatura

https://www.researchgate.net/publication/313791515_Modelo_integrado_de_calidad_Lean_Healthcare_ISO_9001_en_el_Departamento_de_Emergencias_disenado_a_partir_de_revision_de_literatura

Nofuentes-Pérez, S.(Eds.). (2013). *Más calidad menos coste La vía Lean Healthcare*. Dias de Santos. <http://dx.doi.org/10.1016/j.healthpol.2015.02.002>

Organización Mundial de la Salud (2020, 11 de marzo). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización de las Naciones Unidas (2020, 13 de enero). *Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década*. <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>

Rincón, C. A. (2011). Indicadores de costos. *Libre Empresa*. 8(1). <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2958>

Rodríguez Moreno, A. (2019). *Implementación de Lean Healthcare: aplicado a la cadena de suministros en el sector hospitalario* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú], Repositorio utp. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2732>

Rozo, I. (2016). *Fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad a partir de los principios del modelo Lean Healthcare en una institución prestadora de servicios de salud* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás] Repository usta. <https://hdl.handle.net/11634/1726>

Ruíz-Orjuela, E. (2016). *Marco de trabajo para la Implementación de Lean Healthcare en el*

contexto colombiano – clínicas y hospitales nivel alto, área metropolitana de

Bucaramanga [Tesis de maestría, Universidad Industrial de Santander]. Archivo digital.

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/165040.pdf>

Ruiz, S. & Villarreal, J. (2017). *Desarrollo de la metodología Lean Healthcare, como estrategia*

de mejoramiento continuo, que permita elevar el nivel de servicio prestado en el área de

Imágenes Diagnósticas del Hospital Universitario de La Samaritana (HUS) [Tesis de

pregrado, Universidad Libre de Colombia] Repository unilibre.

<https://hdl.handle.net/10901/10570>

Vargas-Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades

con evidencia científica. *Revista Educación*. 33(1), 155-165.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Womack, J. & Jones, D. (Ed). (2010). *Lean Thinking: Cómo utilizar el pensamiento Lean para*

eliminar los despilfarros y crear valor en la empresa. Gestión 2000.

<https://books.google.com.pe/books?id=KodUrfj1Eo0C&printsec=frontcover&dq=lean+th>

[inking&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=lean%20thinking&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KodUrfj1Eo0C&printsec=frontcover&dq=lean+thinking&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=lean%20thinking&f=false)