

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
DIRECCIÓN PÚBLICA



**“Propuesta de mejora en el servicio de consulta externa del área de psiquiatría en el hospital especializado San Juan de Dios – Piura 2023”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Dirección Pública

**Autores:**

Mgtr. Morales Sandoval, Oscar Omar  
Psic. Garcia Pintado, Lary May

**Docente Guía:**

Dr. Diaz Peña, James Iverty

**TACNA – PERÚ**

**2022**

**23%**  
INDICE DE SIMILITUD

**24%**  
FUENTES DE INTERNET

**2%**  
PUBLICACIONES

**10%**  
TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Portada de Trabajo de Investigación  
Nota de responsabilidad de los autores

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>Resumen</b> .....                           | 6  |
| <b>Introducción</b> .....                      | 7  |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....                        | 8  |
| <b>1. Antecedentes del Estudio</b> .....       | 8  |
| <b>1.1. Título del Tema</b> .....              | 8  |
| <b>1.2. Planteamiento del Problema</b> .....   | 8  |
| <b>1.3 Objetivos de la Investigación</b> ..... | 10 |
| <b>1.4 Metodología:</b> .....                  | 10 |
| <b>1.5 Justificación</b> .....                 | 11 |
| <b>1.6 Definiciones</b> .....                  | 12 |
| <b>1.7 Alcances y Limitaciones:</b> .....      | 13 |
| <b>1.8 Cronograma</b> .....                    | 14 |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....                       | 16 |
| <b>2. Antecedentes del Estudio</b> .....       | 16 |
| <b>2.1. ANTECEDENTES LOCALES:</b> .....        | 16 |
| <b>2.2. ANTECEDENTES NACIONALES</b> .....      | 17 |
| <b>2.3. ANTECEDENTES INTERNACIONALES</b> ..... | 21 |
| <b>Capítulo III</b> .....                      | 23 |
| <b>3. Marco Teórico</b> .....                  | 23 |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1. Definiciones .....                       | 23        |
| 3.1.1. Servicio.....                          | 23        |
| 3.1.2. Psiquiatría .....                      | 23        |
| 3.1.3. Hospital especializado .....           | 23        |
| 3.1.4. Consulta externa.....                  | 24        |
| 3.1.5. Calidad de la atención.....            | 25        |
| 3.1.6. Propuesta de Mejora .....              | 26        |
| 3.1.7. Atención al Cliente .....              | 26        |
| 3.2. Conceptualización de las variables:..... | 27        |
| 3.3. Importancia de las variables: .....      | 27        |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                      | <b>28</b> |
| 4. Marco Referencial.....                     | 28        |
| 4.1. Reseña histórica .....                   | 28        |
| 4.2. Filosofía organizacional.....            | 30        |
| 4.3. Diseño organizacional: .....             | 33        |
| 4.4. Productos y/o servicios:.....            | 34        |
| 4.5. Diagnóstico organizacional:.....         | 36        |
| <b>CAPÍTULO V .....</b>                       | <b>37</b> |
| 5. RESULTADOS .....                           | 37        |
| 5.1. Diagnóstico .....                        | 37        |
| 5.2. Diseño de mejora .....                   | 41        |
| 5.2.1. Aspectos generales.....                | 41        |

|  |    |
|--|----|
| <b>5.4. Resultados</b> .....             | 46 |
| <b>5.5. Análisis de Resultados</b> ..... | 54 |
| <b>CAPÍTULO VI</b> .....                 | 59 |
| <b>6.1. Sugerencias</b> .....            | 59 |
| <b>6.2. Conclusiones</b> .....           | 59 |
| <b>6.3. Recomendaciones</b> .....        | 60 |
| <b>Bibliografía</b> .....                | 61 |
| <b>Anexos</b> .....                      | 67 |

## Resumen

La investigación es una propuesta de mejora en el servicio ambulatorio de psiquiatría del hospital especializado San Juan de Piura 2023. Es un diseño no experimental longitudinal de la modalidad documental o bibliográfica, documenta vivencias, enfoques y bases teóricas de investigaciones con validez científica durante los últimos años. Por lo que, se dice que es de método mixto, al recolecta información de un conjunto de procesos sistemáticos críticos y empíricos, de datos cuantitativos y cualitativos (sampleri, 2020). Dicha investigación se realizará con el objetivo general de diagnosticar y plantear una propuesta de mejora en el actual procedimiento de atención al cliente en la sala de espera del servicio de psiquiatría y sugerir mejoras. Este método nos permitirá generar una alternativa de solución, la cual dependerá de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas.

## Introducción

A lo largo del tiempo hemos visto la gran demanda de usuarios con problemas de salud mental en la ciudad de Piura, situación que se ha ido acrecentando con el pasar de los años y en especial en estos últimos 3 años, con la llegada de la pandemia esta situación nos lleva a ver la realidad que ya era evidente, sin embargo ahora ya es mucho más visible, las largas esperas por una cita, usuarios queriendo obtener una atención con la mayor rapidez del caso, una atención de calidad, sin embargo, esto no ha sido posible por la gran saturación de usuarios que existe en nuestra región Piura.

La presente investigación, es una propuesta de mejora en el servicio ambulatorio de psiquiatría del hospital especializado San Juan de Piura 2023, y tiene como objetivo diagnosticar y plantear una propuesta de mejora en el actual procedimiento de atención al cliente en la sala de espera del servicio de psiquiatría y sugerir mejoras.