



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la
plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña,
año 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

OCOLA YAHUARCANI PATRICIA LUCERO

ASESOR:

DR. LESSNER AUGUSTO LEÓN ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERU

Año 2015

PÁGINA DE JURADO

Dr. León Espinosa Lessner Augusto

Presidente

Dr. Costilla Castillo Pedro

Secretario

Mg. Álvarez Armas Raúl

Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres:

Luis y Rosa, porque desde pequeña me han dado su amor y apoyo en cada paso que doy, por enseñarme a siempre hacer las cosas con excelencia y perseverancia. A ellos les dedico esta etapa de mi carrera para que se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud y permitirme llegar a esta etapa de mi vida. A mis padres Rosa y Luis y hermanas por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo.

Agradezco a la Sra. Carmen Quezada por su colaboración en poder realizar mi trabajo de investigación.

Agradezco al Dr. Lessner Augusto León Espinosa por su asesoría y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Patricia Lucero Ocola Yahuarcani con DNI N° 70370958, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio del 2015

Patricia Lucero Ocola Yahuarcani

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“La Mejora Continua y su relación con la calidad de servicio en el plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

La Autora

ÍNDICE

Carátula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PROBLEMA	16
1.1.1 <i>Problema General</i>	16
1.1.2 <i>Problemas Específicos</i>	16
1.2. OBJETIVOS	17
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	17
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	17
II. MARCO METODOLÓGICO	17
2.1. HIPOTESIS	17
2.1.1 <i>Hipótesis General</i>	17
2.1.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	18
2.2. VARIABLES	18
2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
2.4. MÉTODO	26
2.5. TIPOS DE ESTUDIO	26
2.6. DISEÑO DE INVESTIGACION	26
2.7. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	26
2.7.1 <i>Población</i>	26
2.7.2 <i>Muestra</i>	27
2.7.3 <i>Muestreo</i>	28
2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.8.1 <i>Técnica</i>	28
2.8.2 <i>Instrumento</i>	28
2.8.3 <i>Validación</i>	28
2.8.4 <i>Confiabilidad de instrumento</i>	29
2.9. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	31
2.10. ASPECTOS ÉTICOS	31
III. RESULTADOS	32
3.1. Pruebas Paramétricas y no paramétricas	32
3.2. Prueba de Homogeneidad de Levene	35
3.3. Prueba de Hipótesis – contrastación o correlación	36
3.4. RESULTADO DE PREGUNTAS	41
Pregunta N°1	41
Pregunta N°2	42
Pregunta N°3	43
Pregunta N°4	44
Pregunta N°5	45
Pregunta N°6	46
Pregunta N°7	47
Pregunta N°8	48

<i>Pregunta N°9</i>	49
<i>Pregunta N°10</i>	50
<i>Pregunta N°11</i>	51
<i>Pregunta N°12</i>	52
<i>Pregunta N°13</i>	53
<i>Pregunta N°14</i>	54
<i>Pregunta N°15</i>	55
<i>Pregunta N°16</i>	56
<i>Pregunta N°17</i>	57
<i>Pregunta N°18</i>	58
<i>Pregunta N°19</i>	59
<i>Pregunta N°20</i>	60
<i>Pregunta N°21</i>	61
<i>Pregunta N°22</i>	62
<i>Pregunta N°23</i>	63
<i>Pregunta N°24</i>	64
<i>Pregunta N°25</i>	65
<i>Pregunta N°26</i>	66
<i>Pregunta N°27</i>	67
<i>Pregunta N°28</i>	68
<i>Pregunta N°29</i>	69
<i>Pregunta N°30</i>	70
<i>Pregunta N°31</i>	71
<i>Pregunta N°32</i>	72
<i>Pregunta N°33</i>	73
<i>Pregunta N°34</i>	74
<i>Pregunta N°35</i>	75
<i>Pregunta N°36</i>	76
<i>Pregunta N°37</i>	77
<i>Pregunta N°38</i>	78
<i>Pregunta N°39</i>	79
<i>Pregunta N°40</i>	80
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	84
VI. SUGERENCIAS	85
VII. REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue aplicada a los usuarios de la plataforma de atención del Hospital del Niño, distrito de Breña. Se buscó determinar como la mejora continua se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios que asisten a esta institución.

La presente investigación fue realizada con una muestra significativa, tomando como población el promedio que asiste diario a la plataforma del Hospital del Niño. El total de la muestra fue conformada por 138 usuarios. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario, para este estudio se utilizaron dos encuestas para cada variable estructuradas con 20 ítems para cada una, bajo la escala de Likert.

La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos en campo mediante el instrumento, dicha información fue tabulada Excel y registrada en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS V.19.0 para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación.

Se obtuvo como resultado que la Mejora Continua se relaciona positiva y significativamente con la Calidad de Servicio en la plataforma de atención del Hospital del Niño. Concluimos que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio.

Palabras claves: *mejora continua, calidad, servicio, usuarios.*

ABSTRACT

This research was applied to users of the service platform Children's Hospital, Breña district. We sought to determine how continuous improvement is related to the quality of service to users who attend this institution.

This research was conducted with a representative sample, on the population's average daily attending to the platform Children's Hospital. The total sample was composed of 138 members. Data were collected through a questionnaire for these study two surveys for each variable structured with 20 items each, under the Likert scale were used.

The reliability of such surveys was calculated through Cronbach's alpha. Once the field data collected by the instrument, the information was tabulated Excel and registered in a data matrix and entered the SPSS V.19.0 for their respective processing analysis and interpretation.

It resulted that continuous improvement is related positively and significantly with the quality of service in the service platform Children's Hospital. We conclude that a proper plan of continuous improvement will correct the mistakes that are being committed in the care and thus increase the quality of service.

Keywords: *continuous improvement, quality, service, users.*

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio al cliente, usuario, consumidor o la denominación que queramos darle, es uno de los ejes primordiales que se debe cumplir en todo tipo de organización sin importar la naturaleza a la que se dediquen, estas deben demostrar su capacidad no solo por satisfacer las necesidades de sus clientes sino también por darle un valor agregado a la atención.

Como es bien conocido por todos la calidad de servicio que se recibe en las instituciones públicas no es del todo la mejor, podemos resaltar el bajo desempeño de los trabajadores, la poca disposición de solución de los problemas que presentan los ciudadanos, los trámites burocráticos, el tiempo de atención es prolongada, por mencionar solo algunos de los problemas más relevantes.

Es por ello que la mejora continua juega un papel de real importancia para la gestión de la calidad. La mejora continua implica ordenar a todos los miembros de la organización con una filosofía con el objetivo de elevar los estándares de calidad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los niveles de satisfacción de los clientes, para que de esta forma mejore el desempeño de las organizaciones.

La Mejora Continua incluye un nuevo sistema de trabajo, como el aprendizaje constante de la organización, la creación de una filosofía de trabajo y la participación constante del personal. Ya no solo se habla del obrero y el jefe por separado, hoy en día se debe trabajar en conjunto para encaminar a la organización al éxito.

Es por ello que mediante el presente trabajo de investigación se pretende demostrar la relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en una institución pública.

Así mismo se ha realizado la búsqueda de antecedentes para esta investigación. A continuación se describirán los **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**.

Torres Vásquez, D. (2013). *Propuesta de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Educación en Salud "Cedes"*. (Tesis de Licenciatura, Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín). El autor nos menciona que el mercado hoy en día es globalizado, exigente y constantemente cambiante; todas las empresas necesitan posicionarse en la mente del cliente y las entidades de educación no son la excepción y para lograr esto se necesita un servicio de excelente calidad, ser eficiente y oportuno.

La investigación se centró en el centro de educación Cedes, con la mejora del sistema de gestión de calidad se pretende garantizar la permanencia y estabilidad de la organización pudiendo gestionar de la mejor manera los recursos y metodologías con los que se cuenta. El autor llega a la conclusión que Cedes tiene que reinterpretar el desarrollo sostenible como un procesos de transformación resultante de la interacción humana, de la organización social que se cohesiona por la solidaridad con la formulación táctica de los valores y normas como pautas de comportamiento, de la cultura y de la tecnología.

Suarez Villalba, R. (2012) *Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A.* (Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja). Menciona que el plan de mejoramiento continuo para la calidad, permite que la empresa aproveche oportunidades reduciendo los riesgos del entorno; además responder a situaciones inesperadas o sorpresas y mejorar la cuota de participación de mercado.

Uno de los principales objetivos de su investigación fue evaluar la situación actual del sistema de gestión de calidad así como de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas, revisando el índice de los procesos de la empresa. Entre sus principales recomendaciones resalta la importancia que tiene el servicio al cliente, la calidad debe ser monitoreada con metodologías técnicas constantes, estas metodologías deben ser planificadas de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

Martin Rubio, I. (2010). *La Mejora Continua en las Oficinas Bancarias a través de los programas de formación empresarial.* (Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid). Nos indica que la Mejora Continua, la atención al cliente y el trabajo en equipo son las bases para lograr la calidad total, la mejora continua solo se logra mediante un trabajo constante y gradual. En el servicio bancario siempre se busca la excelencia en la calidad, para esto en la actualidad se busca desarrollar los niveles más altos de la compañía, tomado como una estrategia que permite potenciar a las demás áreas y trabajadores.

Uno de los principales objetivos es esta investigación proponer prácticas de recurso humano la cuales cuide la interacción entre los diferentes eslabones que competen la cadena de clientes de entidades bancarias.

Por ultimo menciona que debido al cambio continuo con el que se enfrentan las oficinas bancarias se impone la necesidad de integrar los Programas de Formación dentro de la propia estructura del trabajo diario. Es lo que se denomina “aprende haciendo”, por lo tanto es

preciso reconocer los factores que inciden en las condiciones organizativas apropiadas que faciliten el aprendizaje y mejora continua.

Aguirre Camelo, P. (2010). *Desarrollo de un enfoque de mejora continua a la prestación de servicio de la empresa de transportes Conquistadora S.A* (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Occidente). Nos dice que todo proceso o servicio es susceptible de análisis, medición y mejora, no podemos mejorar algo que previamente no haya sido analizado ni estudiado, ya que se desconoce las causas que la generan. En este contexto la medición de las debilidades en el servicio que se brinda es primordial, se debe comparar para poder medir y poder tomar las medidas correctivas que sean necesarias. La mejora continua es la implantación también de un modelo de aprendizaje constante, en donde nunca se logra la perfección pero la búsqueda es constante.

Recomienda medir periódicamente el servicio y todas sus variables críticas mediante técnicas como encuestas de satisfacción al cliente y realizando seguimiento a los indicadores definidos para los procesos, con el objetivo de analizar y mejorar la calidad del servicio y resolver incluso prevenir no conformidades que puedan presentarse.

Román Lara, C. (2009). *Como incrementar la calidad en los servicios de una empresa aplicando procesos y procedimientos de mejora continua*. (Tesis de maestría, Universidad Vasco de Quiroga). Menciona que en la actualidad que las empresas con la finalidad de incrementar su calidad total en el servicio como pueden ser, la rapidez en el servicio, eficiencia de trabajo, amabilidad, clientes más satisfechos y convencidos que están en la mejor, para ellos deben implementar procedimientos y procesos de mejora continua, encontrado en ellos un beneficio y mejor posicionamiento en el mercado y clientes que cada vez es más exigente y globalizado.

Uno de los principales objetivos de este trabajo de investigación fue analizar cómo se puede enfrentar los problemas de una empresa de servicio directamente ligada con la atención al cliente, cuando estos se quejan de forma continua por el servicio que se ofrece y que reciben. Para su estudio se basó en los 7 pasos la ruta de la calidad de Deming que son: problema, observación, análisis, acción, verificación, estandarización y conclusión y llego a la premisa que lo que más molesta a los usuarios son los tiempos de espera prolongados. Con la metodología aplicada permitieron identificar la raíz del problema y para poder contrarrestar esta situación se tomó la decisión de separar las filas según los tramites que se vayan a realizar los usuarios.

Carrasco, N. (2010). *Evaluar la calidad de servicio y atención al cliente en la Hostería "Karen Estefanía" en la ciudad de Guano*. (Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). La calidad de servicios siempre variara, dependiendo de las circunstancias del problema y, sobre todo de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena. Sin embargo, los errores no se pueden evitar porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan, actúan y con factores externos que muchas veces no está nuestras posibilidades mejorarlas; por ejemplo accidentes, tecnología ineficiente, etc. En el estudio que se realizó en el la Hostería "Karen Estefanía" el principal objetivo fue tratar de detectar los factores que hacen que los clientes tengan que esperar mucho para ser atendidos, entre otros asociado al hospedaje como alimentación, recreación, etc.

En su tesis recomienda que brindar un servicio y atención de calidad se debe basar en un sistema de reglas, tipos de servicios, cualidades, aptitudes y otros conocimientos básicos que dé debe aplicar o ejecutar al momento que se brinda el servicio, para poder cumplir con las expectativas del cliente y obtener su fidelidad.

Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función al modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, Universidad Jaume de España). El autor resalta la importancia de la calidad y la preocupación constante de los centros hospitalarios porque sus servicios sean mejores cada vez, desde la asistencia administrativa hasta el personal asistencial.

El autor realiza un estudio sobre la calidad de servicio de distintos hospitales para identificar las diferencias y similitudes que pueden tener en aspectos de calidad de servicio. Los resultados obtenidos arrojan que el factor más influyente para el paciente es "el profesionalismo del personal". Los actores principales en influir en la satisfacción del usuario son el personal médico y de enfermería, teniendo en cuenta que son ellos el contacto más fundamental en el proceso de atención médica.

Además, también se realizó la búsqueda de **ANTECEDENTES NACIONALES** por autores tales como:

Escobedo, A. (2012). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción con los clientes de la Financiera Edificar*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna). Nos menciona que uno de los problemas con respecto a la calidad es principalmente el tiempo de espera en el otorgamiento del crédito y la falta de amabilidad con el cliente, y eso genera obviamente insatisfacción en sus clientes. Actualmente el compromiso del personal es primordial en la

búsqueda constante de la calidad, para esto todo deben compartir la misma filosofía de trabajo, detectando de manera oportuna los problemas de los usuarios y promover la mejor solución para ellas. El estudio realizado proporciona una herramienta que puede ser utilizada para lograr una mejor competitividad respecto al cliente.

Martínez, J. (2011). *Estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente del gran terminal terrestre Plaza Norte*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recalca de la relevancia e importancia de las estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente, ya que la mayoría de las empresas no se enfocan en estos dos elementos fundamentales para la optimización y desarrollo empresarial.

Nos menciona también que no basta con invertir mucha cantidad de dinero y tratar de calidad de servicio sin un enfoque a la atención al cliente. Las estrategias de calidad de servicio no siempre funciona de igual manera para todas los sectores empresariales o instituciones, estas estrategias de deben diseñar en base al perfil de nuestro cliente y a lo que se busca como empresa.

Ávila, H. (2011). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del Callao*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao). Nos menciona que la calidad en el sector salud de nuestro país es bastante crítica no solo debido a la atención médica recibida en estos centros hospitalarios, los pacientes muestran malestares en todo el proceso desde la obtención de un ticket o el historial clínico. Su estudio nos revela que mayoritariamente los pacientes clientes de las entidades públicas de salud perciben que la calidad es mala debido a elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad, validez y lealtad hacia ellos.

LAS JUSTIFICACIONES debido al grado de importancia que tiene la presente investigación para el Hospital del Niño, son las siguientes:

Relevancia social: La presente investigación permitirá brindar herramientas a las instituciones del estado, con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, que en la actualidad no es la mejor, con esto aumentar la confianza y satisfacción que tiene los usuarios en sus instituciones.

Relevancia económica: Los resultados y recomendaciones de este estudio pueden aplicarse a otras instituciones tanto públicas como privadas. La mejora continua en la calidad de

servicio, permitirá aumentar la competitividad, aumentar la rentabilidad y garantizar un crecimiento y de esta manera dinamizar la economía peruana.

Relevancia teórica: La relevancia de la investigación radica en que podrá ser tomada como referente para futuros estudios, también podrá ser utilizada y aplicada tanto a la calidad de servicios en organizaciones públicas y privadas, sin importar el rubro o sector al que se dediquen.

Además, para el **MARCO TEÓRICO** se ha hecho una revisión de la fundamentación científica de cada variable, tal que la **variable independiente**, mejora continua se ha definido de la siguiente manera:

La Mejora Continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66).

“La mejora continua es una actividad continua del sistema de gestión de calidad para incrementar la probabilidad de la satisfacción de los clientes y otras partes o área involucradas en la organización” (Cruelles, 2012, p.59).

Parra (2007, p.139) sostuvo que “La mejora continua es un objetivo que nunca termina, para la eliminación de desperdicio o errores y crear un mejor lugar de trabajo, mejores productos, servicios y mayor valor a la sociedad”.

Donna (2008, p.15) menciona que la mejora continua es “Un proyecto de mejora de la calidad consiste en ubicar una oportunidad de mejora y diseñar un programa para resolverlo, el cual debe contar con planes de trabajo, recursos materiales y humano”.

“El mejoramiento Continuo es el principio de la gestión de calidad de las organizaciones públicas y privadas, donde la mejora de la calidad de los servicios es un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la competitividad” (Alabarta, 2007, p.162).

Asimismo, las teorías sobre la **variable “mejora continua”**, que apoyan la presente investigación son las siguientes:

Enfoque de la teoría de mejora continua de Edwards Deming: Para Herrera y Arzola (2007), Los autores menciona que la, administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Esta teoría fue propuesta por Edwards Deming y propone una definición nueva para que las empresas más allá de hacer dinero se preocupe en la innovación y la mejora constante

Los 14 Principios de la mejora continua de Deming, los cuales fueron presentados en su libro *“Salir de la Crisis”*

Deming nos menciona que debemos: Ser conscientes de una nueva filosofía de trabajo con la finalidad de ofrecer nuevos y mejores productos y ser competitivos y así poder mantenerse vigentes en el mercado.

Se debe adoptar una filosofía de trabajo en equipo, donde se eliminen los eslabones de jerarquía, donde todos los trabajadores puedan cooperar y cumplir con sus objetivos. Eliminar la inspección de la calidad en el proceso final, sino incluirla desde el inicio. Mejorar constantemente los procesos de producción con la finalidad de siempre estar un paso adelante.

Propone que el personal debe recibir capacitación constante para que este genere un producto de calidad. Establecer un sistema de reconocimiento y de esta forma generar competitividad entre los trabajadores. Se debe eliminar cualquier tipo de castigo, por el contrario brindarle al personal toda la confianza necesaria para que su desempeño sea óptimo.

Deming dice que los castigos solo crean relaciones de rivalidad en el equipo de trabajo, la cual se ve representada en una baja productividad. Con esto Deming quiere darle la importancia necesaria al trabajador ya que ellos son los principales actores de generar calidad y el actor dentro y fuera de la empresa.

Otro de los aportes de Deming es el Ciclo PHVA de la mejora continua, conocido también como “el ciclo de Deming”. El autor nos dice que este ciclo le sirve a la organización para conocer las causas que generen problemas, poder enfrentarlas y poder eliminar o disminuir los efectos que influyen en la calidad del producto o servicio. El ciclo se compone de las siguientes fases:

Fase Planificar: Se analiza el problema, se identifican las causas que la están generando y por último se diseña un plan de medidas correctivas, para esto se establecen objetivos y un plan de actividades.

Fase Hacer: Consiste en llevar a cabo el plan ideado en la primera fase, para esto se deberán desarrollar las actividades ordenadas y se deberá hacer un seguimiento.

Fase Verificar: Consistirá en comparar los resultados obtenidos con los que se planearon en un inicio.

Fase Actuar: Se deberán implementar medidas correctivas con la finalidad de estandarizar los procesos que se estén realizando de manera correcta.

Dimensiones de la mejora continua de Deming: Para Herrera y Arzola (2007, p.145) menciona que las dimensiones del modelo de mejora continua son las siguientes:

Clientes: Es un agente económico que demanda un producto o servicio con una serie de necesidades y deseos.

Liderazgo: Unidad responsable, que cuenta con capacidad de establecimiento de objetivos y metas, capacidad de conducción su equipo de trabajo competitivamente.

Planeación: Elaboración de un plan de acción con objetivos y actividades, el cual incluye al equipo de trabajo, de tal forma que todos participan y den su aporte de mejora.

Personal: El personal es el contacto directo con el cliente, ellos hacen llegar el producto o servicio, de ellos depende la experiencia que vive el consumidor.

Procesos: Conjunto de actividades que se llevan a cabo de manera constante y ordenada para poder concretar una actividad mayor.

Mejoramiento continuo: Consiste en el desarrollo de acciones, programas y proyectos con la finalidad de eliminar errores y llevar a la excelencia algún producto o servicio.

Resultados: Son las consecuencias de acciones y decisiones tomadas, en base a ellas se deben tomar medidas correctivas y establecer estándares de calidad.

Enfoque de la teoría de mejora continua de Philip Crosby (Cero errores): La calidad total está vinculada a las necesidades del producto, donde se busca el estándar de un producto cero errores. El autor propone estudiar enfoques actuales de calidad, con la finalidad de detectar alguna falencia que se esté desarrollando en la producción. A diferencia de otros enfoques basados solo en la inspección, este autor propone un enfoque centrado en mejorar la parte gerencial ya que son los que tomas las decisiones. (Guajardo, 2008, p.69) zA

La administración de la calidad se basa en 4 principios fundamentales: La calidad se define como el cumplimiento de las fases o procesos no de la perfección final del producto; la organización debe hacer una evaluación constante, no solo al final, con esto garantizar la calidad.

Para poder aplicar los cuatro principios fundamentales de la calidad a todas las áreas de la organización, es necesario que los trabajadores formen parte de un programa de mejora de la calidad y se aplique los siguientes 14 pasos:

Los primeros pasos son: Establecer un compromiso con el programa de la administración de la calidad, de esta manera asegurar la participación de todos los trabajadores. Formar un equipo de mejora de la calidad con un miembro representante de cada área. Definir los indicadores de cumplimiento en cada actividad, esto con el objetivo de detectar problemas a tiempo e implementar acciones de mejora.

También debemos desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los trabajadores por la mejora continua. Realizar acciones puntuales para corregir los problemas identificados a través de las reuniones grupales. Capacitar a los supervisores y empleados en la forma de realizar su trabajo. Realizar un día "Cero defectos" que simbolice para los trabajadores que se ya se ha implemente el programa de la administración de la calidad.

Luego se debe alentar a las personas para que establezcan objetivos de mejora para sí misma y sus grupos; Identificar los problemas que impiden que el trabajo se realice sin errores y eliminar sus causas; Establecer un programa de reconocimiento para aquellos que logren sus objetivos de calidad a través de su participación en el programa de mejoramiento de la calidad.

Y los dos últimos pasos: Crear grupos de calidad compuesto por personal administrativo y líderes de los equipos de calidad, que realicen reuniones frecuentes con el objeto de hacer una retroalimentación de la acciones de mejoras en el programa. Realizar de nuevo los pasos anteriores, resaltando que el programa nunca acaba y siempre se vuelve al inicio.

Enfoque de la teoría mejora continua de Kaoru Ishikawa nos indica que la calidad empieza y termina con la educación, es importante reconocer lo que el cliente necesita, el control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores. Para el autor la calidad es un constante proceso que siempre puede ser mejorado. (Mantilla, 2011, p. 130).

Orientación hacia el consumidor: La organización debe pensar, consultar, escuchar y tomar en cuenta los puntos de vista del cliente antes de tomar alguna decisión, siempre preocuparse por la satisfacción del cliente.

El diagrama de Ishikawa también conocido como diagrama causa - efecto o como diagrama espina de pescado, esta gráfico constituye una valiosa herramienta para visualizar, discutir, analizar y seleccionar las bases relevantes de un problema y ayudar a resolverlos.

En este diagrama, el eje o espina principal se entiende como el efecto más importante o relevante a solucionar. Las espinas transversales representan las causas y existen distintos niveles. Debido a que se emplea para estudiar las causas principales de algún problema a resolver no es necesario llegar a muchos niveles. Respetando las ideas del autor, el diagrama de Ishikawa es utilizado para analizar la calidad y también para establecer sus características, analizando los procesos en su elaboración.

Enfoque en la teoría de la mejora continua de Joseph Juran: Hay muchos aspectos influyentes en la teoría de Juran, algunos de los más relevantes, es sin duda la definición de calidad de este. Para el existe una trilogía: planear la calidad, controlarla y mejorarla, con estos principios cumplidos es posible tener la calidad del servicio o producto superior. (Guajardo, 2008, p. 56).

Asimismo, dentro del marco teórico se definirá a la **variable “calidad en el servicio”**. Para su mejor comprensión se conceptualizara servicio y calidad de la misma manera, a continuación se presenta las definiciones que respaldan la presente investigación.

González, Chamorro y Rubio (2007), la calidad de servicio es “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).

Es una definición de calidad que se centra en el cliente, basadas en sus necesidades, deseos y expectativas. El autor menciona que para ofrecer un buen servicio no basta con hablar “bonito” y ser amables, se trata sino de un tema más complejo, por ejemplo cuando se atiende al cliente por teléfono hay que hacerlo sonriendo, evitando los tiempos de espera y solucionar efectivamente lo que el cliente solicito.

Gosso (2008), Según Kottler “un servicio es cualquier actividad que una parte puede ofrecer a otra” Por lo tanto un servicio es intangible y se puede poseer. Según el autor el servicio es una acción que sirve para satisfacer alguna necesidad específica que tenga el cliente. (p. 17).

El servicio o la atención, ya no son temas exclusivos de empresas de servicios, podemos decir que en la actualidad empresa que venden productos o bienes tangibles no están libres de

la gestión del servicio, debido a que este les permite acercar cada vez más sus productos a los clientes.

“La calidad de servicio es una meta de largo plazo, cuya base es el liderazgo y debe ser diseñada de antemano”, (Vargas y Aldana, 2006, p. 44).

El autor nos plantea que la empresa debe involucrar a los trabajadores, ya que ellos son responsables del nivel de calidad que perciben los clientes. El liderazgo es la base de la calidad de servicio, sin ella es casi imposible llegar a nivel alto de satisfacción para el cliente. Otros de las bases es la comunicación, el autor indica que es casi imposible que una empresa donde sus trabajadores no se comuniquen de manera ascendente, descendente y horizontal, pueda alcanzar niveles altos de calidad. Los servicios en su mayoría no se pueden entregar de manera individual, es todo un equipo detrás de ello, por lo tanto debe existir una comunicación fluida que ayude a la interacción de los miembros de la organización. Por último el autor recalca que la calidad no es un factor que se puede comprar en ningún mercado, se obtiene a través de la gente.

Pizzo M. (2012) Calidad en el servicio. El término “calidad” está ligado a la Gestión de la Calidad, lo que nos lleva a pensar en normas de calidad internacional, tales como la norma ISO 9001, la más conocida y aplicada. Por eso cuando hablamos de calidad en el servicio, hacemos referencia a diversos procedimientos, estándares, inspecciones, auditorías, etc.

Modelo Servqual: El modelo Servqual de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo objetivo era aportar herramientas para mejorar la calidad de servicios en las organizaciones. (Gonzales, Chamorro y Rubio, p. 250).

Utiliza un cuestionario tipo el cual permite medir la calidad de servicios mediante cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esta herramienta está constituida por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, sobre todo en un instrumento que permite mejorar frente a la competencia.

En el primer estudio referido a esta herramienta, Parasuraman et al. (1985) se planteó el desarrollo de un instrumento que conste de 22 ítems para la evaluar la percepción de calidad de servicio de una organización. Para construir el instrumento de medición de servicio, y la generación de los elementos de la escala de medición, Parasuraman et al. (1985) definen a las

dimensiones de la calidad de servicio como aquellos atributos o criterios usados por los consumidores para evaluar la calidad de servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio tiempos prolongados de espera.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidades para demostrar credibilidad y transmitir confianza.

Empatía: Capacidad de comprender las necesidades del cliente.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Teoría de la Calidad basada en la administración de la organización: “La calidad es un modelo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización, la calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización” (Vargas y Aldana, 2006, p. 38).

Vargas y Aldana indican que la teoría de la calidad basada en la organización, formulada por Feigenbaum es una teoría que se basa en todas las áreas de la organización y no solo en la de producción, los autores hacen mención que la calidad se debe plantear basada en el enfoque de la excelencia, donde todos los miembros de la organización interactúan para dar un servicio de calidad. Mencionan también que la calidad total requiere el compromiso de la alta dirección, la cual se manifiesta en la capacidad que estos tienen para motivar y capacitar a sus trabajadores.

Teoría de la calidad orientada al cliente: González, Chamorro y Rubio (2007) “La satisfacción del cliente es un requisito esencial para garantizar el éxito a largo plazo, por lo tanto toda organización debe orientarse hacia las necesidades del cliente” (p. 46).

Los autores nos indican que las necesidades del cliente deben ser el eje sobre el que se toman las decisiones de la organización. Así mientras las empresas convencionales cuentan con un organigrama con los altos ejecutivos en la cúspide, y a los vendedores en la base, en las empresas con orientación o enfoque al cliente la pirámide se invierte. En la cúspide se ubica lo más importante para la empresa que son los clientes.

Los autores nos proponen atapas para lograr la satisfacción del cliente que son las siguientes:

Identificación de los clientes: Las organizaciones no solo deben pensar en el cliente externo, sino también se debe tener en cuenta que en el interior de la empresa hay una cadena de clientes internos, que son los trabajadores quienes son el contacto directo con el cliente, es importante identificar las necesidades de ambos para poder conseguir una satisfacción general.

Recolección de información sobre los clientes: Se debe tener un contacto directo con el consumidor, por ejemplo a la hora de hacer la compra, observar sus reacciones, comportamiento etc. Para ello es importante implementar reuniones, focus group, entrevistas, etc.

Gestionar las relaciones con el cliente: La empresa genera un vínculo de lealtad con el cliente, para ello se debe mantener la relación siempre después de la compra.

Teoría contemporánea de la calidad: La administración de la calidad moderna tiene diferentes elementos que se orientan a la gestión dentro de ella y no solo en el producto final que recibe el cliente. Es importante hacer parte importante al trabajador, hacerlo responsable y comprometerse con los objetivos que la empresa tiene, mejorar el ambiente a fin de un mejor desempeño. (Vargas y Aldana, 2006, p. 41)

Los autores presentan un modelo práctico de Calidad total de Oakland John autor contemporáneo, este dice que los pasos para la calidad son: capacitación de personal, reingeniería administrativa, nueva filosofía (cero defectos); desarrollar nuevas políticas y estrategias, etc.

Evaluación de la calidad de servicio: Los clientes evalúan de manera particular la calidad de un servicio; ellos solo lo evalúan en la etapa final, es decir el resultado que reciben, por ello su evaluación es en base a dos dimensiones; la técnica y de función. (Gosso, 2008, p. 45).

Dimensión técnica: Hace referencia a aquello que recibe el cliente; producto o servicio, también podemos decir que es lo otras palabras el resultado final que se percibe como bueno o malo.

Dimensión funcional: Es la forma en como el cliente experimenta el producto o servicio que recibió, esta dimensión tiene importante preponderancia en el nivel de satisfacción que siento el cliente, si se cumplió con sus expectativas o no.

En la presente investigación se busca demostrar la relación que existe entre la mejora continua y la calidad en el servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, sede Breña. Por ello, para una mejor comprensión de la presente investigación se ha analizado la **REALIDAD PROBLEMÁTICA** a nivel global, el análisis es el siguiente:

A nivel internacional: En los últimos años han ocurrido una serie de fenómenos que afectan el funcionamiento de la administración pública de diversos países del mundo; algunos motivos son el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicaciones, los problemas públicos, la crisis política y económica, esta y otras son las variables constantes que debe enfrentar el gobierno de cada país.

En los últimos años los países latinoamericanos han sufrido importantes cambios en lo que instituciones de salud refiere, la calidad se ha vuelto unos de los principales ejes de su funcionamiento. De ello desprendemos que la calidad es un requisito fundamental, el cual se traduce en darles seguridad a los usuarios.

Ramírez, (2010) en su artículo Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de salud en México, realizó un estudio donde comparo 15 hospitales del estado, en la ciudad de Hidalgo. Entre los principales hallazgos de su estudio obtuvo que el 71,3% de los encuestados percibe la atención como buena, mientras que el 28,6% como mala.

Los largos tiempos de espera, errores en los trámites, mal trato del personal, etc., fueron los principales motivos por lo cual el usuario considera como mala la atención. Refiere también que esto se da antes de la atención con el médico especialista, es decir, personal administrativo, cajeros, orientadores, etc.

A nivel nacional: Por diferentes medios se conoce que en nuestro país en las instituciones públicas no existe una buena atención a los clientes o usuarios. El bajo desempeño del Estado y calidad de servicio se refleja en la poca confianza de la población y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Según la encuesta bianual de Ciudadanos al Día (Ranking CAD 2013), el servicio de atención en una entidad pública toma, en promedio, 2 horas y 34 minutos, esto sin tomar el tiempo que les toma salir y regresar de su domicilio.

Reynaga R. (2011) en su artículo Calidad de atención en Salud en el Perú manifiesta que nuestro sistema actual de atención al usuario está en déficit principalmente por la falta de recurso humano, mala infraestructura, equipamiento insuficiente, escasa información y un mal sistema de flujo de atención.

En cuanto a los procesos de atención a un paciente, estos tienden a ser engorrosos, desde la obtención de un ticket de consulta hasta la recepción del tratamiento, el menciona por ejemplo que en promedio en la obtención de una cita es de 37 min y puede prolongarse en algunos casos hasta 51 min a diferencia de países europeos como Inglaterra que el promedio es 19 min. A su vez destaca que la mayor parte de tiempo se pierde en la realización de los subprocesos antes y después de la consulta con el médico especialista.

En su estudio el autor resalta que en nuestro país no se diversifica la información sobre calidad de servicio. Son solo algunas regiones quienes cumplen los lineamientos y estándares impuestos por el Ministerio de Salud.

A nivel regional: En Lima la situación es similar, la mayoría de las instituciones aún mantienen procesos de atención burocráticos, lentos y repetitivos, los cuales podrían realizarse de una forma más simple y rápido, siempre que se establezca un plan de mejora continua.

La encuesta Lima Cómo Vamos (2013) sobre percepción de calidad en temas de salud, los encuestados manifiestan como mala la atención con un 52,6% siempre el tema de mayor preocupación. El 17,9% considera que hace falta mejora la infraestructura (equipos, maquinas, materiales, etc). El 17,3% hace referencia a la escasa cantidad de recurso humano, para la magnitud de pacientes que se atiende. Estos y otros problemas son los que aquejan al sector salud desde hace varios años.

En la muestra de pacientes que se aplicó el estudio, la mayor insatisfacción es hacia la atención del MINSa (47.9%), ESSALUD (45.7%) y en las postas médicas (32.7%). Mientras tanto el mayor porcentaje de satisfacción se encuentran en los consultorios privados y en clínicas (85.7% y 83% respectivamente).

A nivel empresarial: En este contexto, se encuentra plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño que se encuentra ubicado en el distrito de Breña. Debemos recalcar que la calidad en el servicio que reciben los usuarios no solo depende en la atención que reciben por parte del médico o el especialista en salud, sino también de la atención de los trabajadores de la plataforma quienes son los que se encargan de realizar los trámites que se requieran antes y luego de una consulta.

La problemática en esta área en la baja calidad de servicio debido muchas veces al poco personal en la atención en ventanilla para la gran cantidad de pacientes que acude

diariamente no solo de ese distrito sino también traslados que se hace de otros establecimientos de salud tanto de Lima como de provincias; la escasa información que se le otorga al paciente para hacer un tramites; los sistemas informáticos que dificultan y vuelve lenta la atención y la predisposición, poco trato amable y cordial que muestran los trabajadores , son algunos factores que no permiten darla al paciente calidad de servicio en la atención.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema General

¿Cuál es la relación de la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del SIS del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?
- ¿Cómo se relacionan los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?
- ¿Cómo se relacionan los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.
- Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.
- Determinar la relación entre los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.
- Determinar la relación entre los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

Hi: La mejora continua se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: La mejora continua no se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

2.1.2. Hipótesis Específica

- **Hi:** La planificación se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: La planificación no se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

- **Hi:** El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: El liderazgo no se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

- **Hi:** Los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: Los procesos no se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

- **Hi:** Los resultados se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: Los resultados no se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

2.2. Variables

X = Mejora Continua

Y = Calidad de Servicio

2.3. Operacionalización de variables

Variable X: Mejora Continua

Definición conceptual: La Mejora Continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y

técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66).

Definición operacional: La mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, que se vincula desde la planificación, el líder, los procesos y los resultados de un producto o servicio.

Dimensiones: Las dimensiones más resaltantes que afectan directamente a la calidad de servicio son:

- **Planificación:** Elaboración de un plan de acción con objetivos y actividades, el cual incluye al equipo de trabajo, de tal forma que todos participan y den su aporte de mejora.

Indicadores:

- **Organización:** Hace referencia al grado o capacidad que tiene la plataforma de atención del Hospital de Niño en tener organizado todos los procesos para dar una atención ordenada.
 - **Evaluación:** En todas las organizaciones debe haber evaluaciones permanentes tanto al desempeño del personal como a la satisfacción de los usuarios o clientes, esto conllevará a las instituciones reconocer a tiempo los errores que pueda estar cometiendo y poder mejorarlos y las cosas que estén bien hechas promoverlas.
- **Liderazgo:** Unidad responsable, que cuenta con capacidad de establecimiento de objetivos y metas, capacidad de conducción su equipo de trabajo competitivamente.

Indicadores:

- **Actitudes y valores:** Es el conjunto de normas y escala de valores que muestra cada personal, en términos de los cuales definimos como buenas o malas, una práctica y relaciones profesionales.
 - **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas en sinergia. Se basa en la complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso de todos los miembros.
 - **Consideración:** Hace referencia al grado de consideración que tiene el personal para tomar en cuenta las sugerencias o comentarios de los usuarios con el fin de mejorar la calidad de atención que brindan.
- **Procesos:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo de manera constante y ordenada para poder concretar una actividad mayor.

Indicadores:

- **Atención:** Para este contexto hace referencia a la cantidad de personal y los horarios de atención, estos deben ser adecuados para poder atender la demanda de usuarios que acuden diariamente al Hospital del Niño.
 - **Tramites:** Toda la documentación o pasos en conjunto que deben realizar los usuarios para poder ser atendidos.
- **Resultados:** Son las consecuencias de acciones y decisiones tomadas, en base a ellas se deben tomar medidas correctivas y establecer estándares de calidad.

Indicadores:

- **Expectativas:** Es la idea o lo que espera el usuario de la atención que recibe del personal, este no solo deberá responder a sus necesidades sino también darle un valor agregado para que el usuario se sienta satisfecho.

- **Cambios:** El usuario en sus distintas visitas deberá observar los cambios o las mejoras que hay en la atención que recibe, en todos los aspectos, trato, orden, limpieza, etc.

Variable Y: Calidad de Servicio

Definición conceptual: González, Chamorro y Rubio (2007), la calidad de servicio es “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).

Definición operacional: La calidad de servicio es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes relacionados a la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles y otros que percibe el cliente.

Dimensiones: Las dimensiones más resaltantes que afectan directamente a la calidad de servicio son:

- **Empatía:** Capacidad de comprender las necesidades del cliente.

Indicadores:

- **Trato:** Hace referencia al tipo de trato que reciben los usuarios de parte del personal, si estos son amables, cordiales, respetuosos y la buena disposición en general que debe mostrar cada trabajador con todos los usuarios.
- **Compromiso:** Capacidad que debe tener cada uno de los trabajadores para sentirse identificados o ser empáticos con los usuarios y su compromiso en ayudarlos a solucionar sus problemas.

- **Comunicación:** Capacidad del personal para transmitir de manera idónea la información al usuario, esta debe ser sencilla y clara.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidades para demostrar credibilidad y transmitir confianza.

Indicadores:

- **Confianza:** Hace referencia de la seguridad que el personal de la plataforma le transmite al usuario para que este le puede comentar de manera abierta sobre sus dudas o consultas y que este a su vez sienta que será escuchado y comprendido.
- **Credibilidad:** Es la capacidad que debe tener el personal para que toda la información que trasmite sea real y verdadera, el usuario no debe tener ningún tipo de dudas de la información que recibe.
- **Profesionalismo:** Hace referencia a las prácticas, comportamientos, conocimientos y actitudes que rigen las actividades que realiza el personal relacionada a la atención a los usuarios del Hospital del Niño.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio sin tiempos prolongados de espera.

Indicadores:

- **Accesibilidad:** Hace referencia a el tiempo en que demora un usuario en ser atendido por algún personal en ventanilla, este debe ser óptimo para que no crearle insatisfacción al usuario.
- **Soluciones:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- **Elementos tangibles:** Son consideradas la apariencia e instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar un adecuada atención

Indicadores:

- **Recursos y tecnología:** Es de vital importancia que una organización dedicada a la salud, cuente con las herramientas y equipos adecuados y modernos para la atención de los pacientes.
- **Instalaciones físicas:** Es el espacio físico donde se lleva a cabo la atención, deber ser limpia ya que es institución de salud y debe transmitir higiene, debe ser cómoda y confortable ya que los usuarios pasaran tiempo realizando sus trámites.

Escala de medición:

La escala de medición que se aplicó para las variables fue del tipo cuantitativa – ordinal, en las cuales se ha utilizado la escala de Likert donde:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Fuente: Conferencia de Metodología de Investigación de la UCV 2015-I

TABLA N° 1: Matriz de Operacionalización: Mejora Continua

Operacionalización de la variable X

VERIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
X						
MEJORA CONTINUA	La Mejora Continua es "Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento" (Herrera y Arzola, 2007, p.66).	La mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, que se vincula desde la planificación, el líder, los procesos y los resultados de un producto o servicio.	Planificación	Organización	P1-P2	Ordinal
				Evaluación	P3-P4-P5	Ordinal
			Liderazgo	Actitudes y valores	P6-P7-P8	Ordinal
				Trabajo en equipo	P9	Ordinal
				Consideración	P10	Ordinal
			Procesos	Atención	P11-P12-P13	Ordinal
				Trámites	P14-P15	Ordinal
				Expectativas	P16-P17	Ordinal
			Resultados	Cambios	P18-P19-P20	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 2: Matriz de Operacionalización: Calidad de servicio

Operacionalización de la variable Y

VERIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO	González, Chamorro y Rubio (2007), la calidad de servicio es “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).	La calidad de servicio es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes relacionados a la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles y otros que percibe el cliente.		Trato	P21	Ordinal
			Empatía	Compromiso	P22-P23-P24	Ordinal
				Comunicación	P25	Ordinal
				Confianza	P26-P27	Ordinal
			Seguridad	Credibilidad	P28	Ordinal
				Profesionalismo	P29-P30	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Accesibilidad	P31-P32	Ordinal
				Soluciones	P33-P34-P35	Ordinal
			Elementos tangible	Recurso y tecnología	P36-P37	Ordinal
				Instalaciones físicas	P38-P39-P40	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.4. Método

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación es deductiva, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares para explicar dicho fenómeno” (p. 80).

2.5. Tipo de estudio Descriptivo

– Correlacional:

Los estudios descriptivos estudian cada una de las variables para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés y correlacional ya que trata de determinar el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio que son la “mejora continua” y la “calidad de servicio”. Hernández, S. (2010, p. 148).

2.6. Diseño de investigación

No experimental transversal

Hernández, S. (2010). Este trabajo de investigación tiene el tipo de diseño No Experimental debido a que se trata de una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su relación en un momento dado o único. (p. 247).

2.7. Población, muestra y muestra

2.7.1. Población

Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p. 162).

La población lo conforman los usuarios que acuden al hospital del niño, en su mayoría son los padres o apoderados de los niños que son los pacientes directos. Para determinar la población se tomó el promedio de la asistencia diaria de los usuarios atendidos, en el periodo marzo 2015, obteniendo un promedio de 215 personas.

2.7.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplicará la fórmula metodológica para poblaciones finitas.

Dónde:

- **N** = Población **215**
- **Z** = Nivel de confiabilidad **1.96**
- **E** = Margen de error **5%**
- **p** = Porcentaje de aceptación **50%**
- **q** = Porcentaje de no aceptación **50%**

Reemplazando:

Por lo tanto la muestra estará conformada por 138 personas.

2.7.3. Muestreo

- **Muestreo probabilístico – Aleatorio Simple:** La estrategia de muestreo que se empleo es el muestreo aleatorio simple, de esta manera cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra.
- **Unidad de Análisis:** El usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña.
- **Criterio de inclusión:** Todos los usuarios que tienes más de cuatro visitas al hospital del Niño.
- **Criterios de exclusión:** Usuarios que no hayan tenido más de cuatro visitas al hospital del Niño.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.8.1. Técnica: Para la presente investigación se aplicara una encuesta dirigida a los usuarios del Hospital del Niño.

2.8.2. Instrumento: Se hará el uso de 2 cuestionarios, para medir cada variable, cada cuestionario está conformado por 20 preguntas bajo la escala de Likert (5 categorías).

2.8.3. Validación: Los cuestionarios de este estudio de investigación fueron validados por 3 especialistas en el tema:

- Dr. Arce Álvarez Edwin
- Dr. Pastor Talledo Víctor
- Mg. Dahlqvist Travano Neil Pedro

TABLA N° 3: Prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
Juez1	Grupo 1	Si	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		
Juez2	Grupo 1	Si	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		
Juez3	Grupo 1	Si	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 3 nos muestra el promedio obtenido en esta prueba es 0.000 que indica que el instrumento es válido para ser aplicada.

2.8.4. Confiabilidad del instrumento: Se aplicó un cuestionario para cada variable con 20 preguntas; de manera que se midió a las dos variables de investigación, sometiéndolas a un análisis para demostrar su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

Para medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- S_i^2 = es la varianza del ítem i,
- S_T^2 = es la varianza de la suma de todos los ítems
- K = es el número de preguntas o ítems.

Variable Mejora Continua

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	138	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	138	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

TABLA N° 4: Fiabilidad de instrumento – Mejora continua

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

Fuente: Base de datos

Variable Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	138	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	138	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

TABLA N° 5: Fiabilidad de instrumento – Calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	20

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la Tabla N° 4 y N° 5 obtuvimos un nivel de confianza es de 0.984 para la variable independiente Mejora Continua y 0.974 para la variable dependiente Calidad de Servicio, lo que indica que los instrumentos tienen un nivel alto de Fiabilidad.

Según, Hernández S. (2010) “el Alfa de Cronbach exhorta: de 0,80 hacia arriba es altamente confiable”. (p. 221).

2.9. Métodos de análisis de datos

Se ha utilizado el Método Estadístico teniendo en cuenta lo siguiente: Lo primero que se realizó fue validar la fiabilidad de los instrumentos de investigación mediante el cálculo del Alfa de Cronbach. Además, en la presente investigación los datos se presentan de acuerdo al análisis descriptivo que sirven para describir el comportamiento de cada variable.

a. Análisis Descriptivo: se utilizara para observar el comportamiento de ambas variables, entre los cálculos estadísticos que se realizaran tenemos los totales por variables, tablas de frecuencias por preguntas, las cuales serán presentadas mediante tablas con sus respectivas figuras e interpretaciones.

b. Análisis ligado a la hipótesis: Para contrastar las hipótesis se ha utilizado el método estadística inferencial, de acuerdo a los resultados de la investigación se vio la distribución de los datos a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov y la correlación de las hipótesis a través de la prueba de llamada Spearman.

2.10. Aspectos éticos

Se ha tenido en consideración para la presente investigación los principios éticos siendo considerados en la teoría como en la metodología. Asimismo, el resultado final es producto de la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Pruebas Paramétricas y no paramétricas

Distribución Normal

Este cálculo se realiza por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov ya que la población es mayor a 30 personas.

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Mejora Continua	138	100.0%	0	.0%	138	100.0%
Calidad de Servicio	138	100.0%	0	.0%	138	100.0%

TABLA N° 6: Pruebas de normalidad – Hipótesis general

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Mejora Continua	.163	138	.001
Calidad de Servicio	.171	138	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 6 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir ($0.001 < 0.05$) por lo tanto el presente estudio, no tiene distribución normal.

TABLA N° 7: Pruebas de normalidad – Hipotesis especifica 1

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	.175	138	.000
Calidad de Servicio	.166	138	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 7 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir ($0.000 < 0.05$) por lo tanto el presente estudio, no tiene distribución normal.

TABLA N° 8: Pruebas de normalidad – Hipótesis especifica 2

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	.143	138	.000
Calidad de Servicio	.172	138	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 8 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir ($0.000 < 0.05$) por lo tanto el presente estudio, no tiene distribución normal.

TABLA N° 9: Pruebas de normalidad – Hipótesis específica 3

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos	.169	138	.000
Calidad de Servicio	.155	138	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors
F

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 9 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir ($0.000 < 0.05$) por lo tanto el presente estudio, no tiene distribución normal.

TABLA N° 10: Pruebas de normalidad – Hipótesis específica 4

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Resultados	.157	138	.001
Calidad de Servicio	.148	138	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 10 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir ($0.001 < 0.05$) por lo tanto el presente estudio, no tiene distribución normal.

3.2. Prueba de Homogeneidad de Levene

TABLA 11: Prueba de homogeneidad de varianzas

Prueba de homogeneidad de varianzas

Mejora continua

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
2.383	24	68	.001

ANOVA de un factor

Mejora continua

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	3830.680	85	141.877	4.211	.001
Intra-grupos	1395.092	52	33.216		
Total	5225.771	137			

Interpretación:

La tabla N° 11 nos muestra que las variables en estudio tienen una homocedasticidad menor a 0.05, es decir ($0.001 < 0.05$) por lo tanto la presente investigación no tiene homogeneidad.

De acuerdo al contraste de las pruebas de hipótesis se verificó que las variables de estudio no tienen una distribución normal y tampoco homogeneidad, por lo tanto para este estudio no se aplicaran pruebas paramétricas. Utilizaremos la prueba no paramétrica llamada Spearman.

3.3. Prueba de Hipótesis – contrastación o correlación

De acuerdo al contraste se verifico que las variables de estudio no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicaran pruebas no paramétricas. En este caso se escogió la prueba no paramétrica llamada Prueba de correlación de Spearman.

Hipótesis General

Hi: La mejora continua se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: La mejora continua no se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Tabla N° 12: Análisis Correlacional – Hipótesis general

		Correlaciones		
			Mejora Continua	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	1.000	.639**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.639**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 12 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación $Rho = 0.639$ el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Hi) y decimos que la mejora continua se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Hipótesis Específica 1:

Hi: La planificación se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: La planificación no se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Tabla N° 13: Análisis Correlacional – Hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Planificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 13 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación $Rho = 0.548$ el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Hi) y decimos que la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Hipótesis Específica 2:

Hi: El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: El liderazgo no se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Tabla N° 14: Análisis Correlacional – Hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Liderazgo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 14 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación Rho = 0.559 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Hi) y decimos que el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Hipótesis Específica 3:

Hi: Los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: Los procesos no se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Tabla N° 15: Análisis Correlacional – Hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Procesos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 15 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación $Rho = 0.568$ el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Hi) y decimos que los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Hipótesis Específica 4:

Hi: Los resultados se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

H0: Los resultados no se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Tabla N° 16: Análisis Correlacional – Hipótesis específica 4

		Correlaciones		
			Resultados	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
Calidad de Servicio		Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla N° 16 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de correlación $Rho = 0.513$ el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y el valor de significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05 por lo cual rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Hi) y decimos que los resultados se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

3.4. Cuadros y gráficos de frecuencia

a) Variable: mejora continua

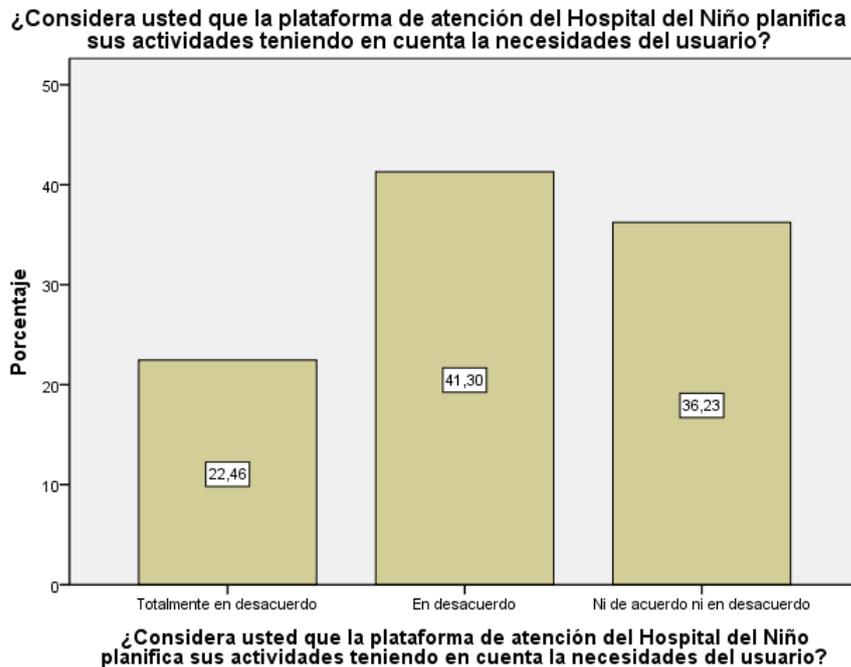
TABLA N° 17 - Pregunta 01

¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño planifica sus actividades teniendo en cuenta la necesidades del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	31	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	57	41,3	41,3	63,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	36,2	36,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 1:



Interpretación: De acuerdo al gráfico, observamos que el 41.3% de los encuestados está en “Desacuerdo” y que la atención que reciben no se planifica teniendo en cuenta su necesidades y problemas, mientras que el 36,6% indica no está “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

TABLA N° 18 - Pregunta 02

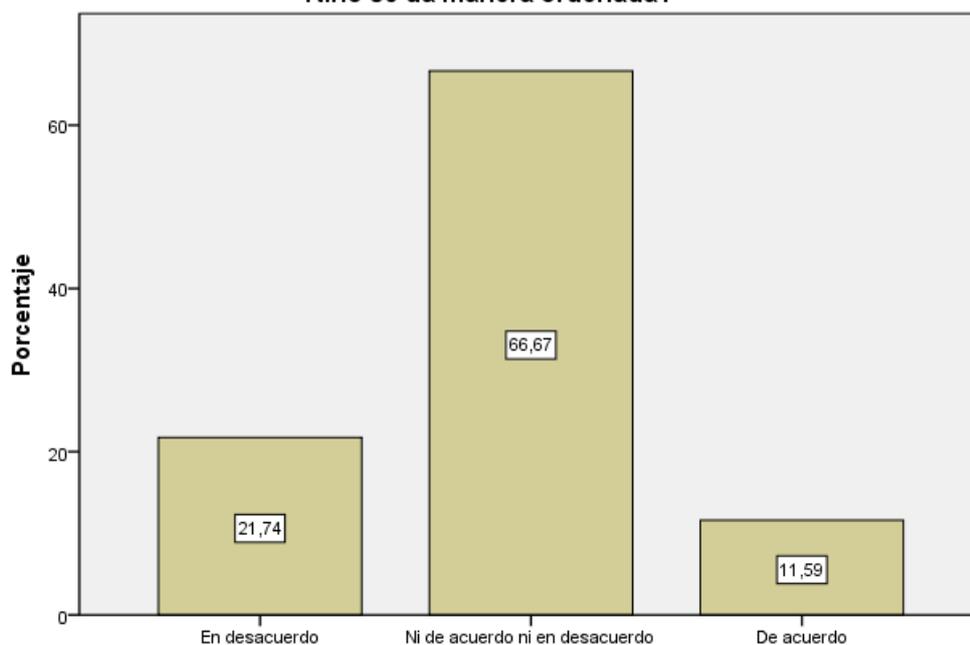
¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño se da manera ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	30	21,7	21,7	21,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	66,7	66,7	88,4
	De acuerdo	16	11,6	11,6	100,0
Total		138	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 2:

¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño se da manera ordenada?



¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño se da manera ordenada?

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el mayor porcentaje 66,7% no está “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que un 21,7% en desacuerdo, ello quiere decir que en la plataforma no hay un orden en la atención que reciben los usuarios, mientras que una minoría 11,6% se encuentra “De acuerdo”.

TABLA N° 19 - Pregunta 03

¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se evalúan los problemas que presentan los usuarios?

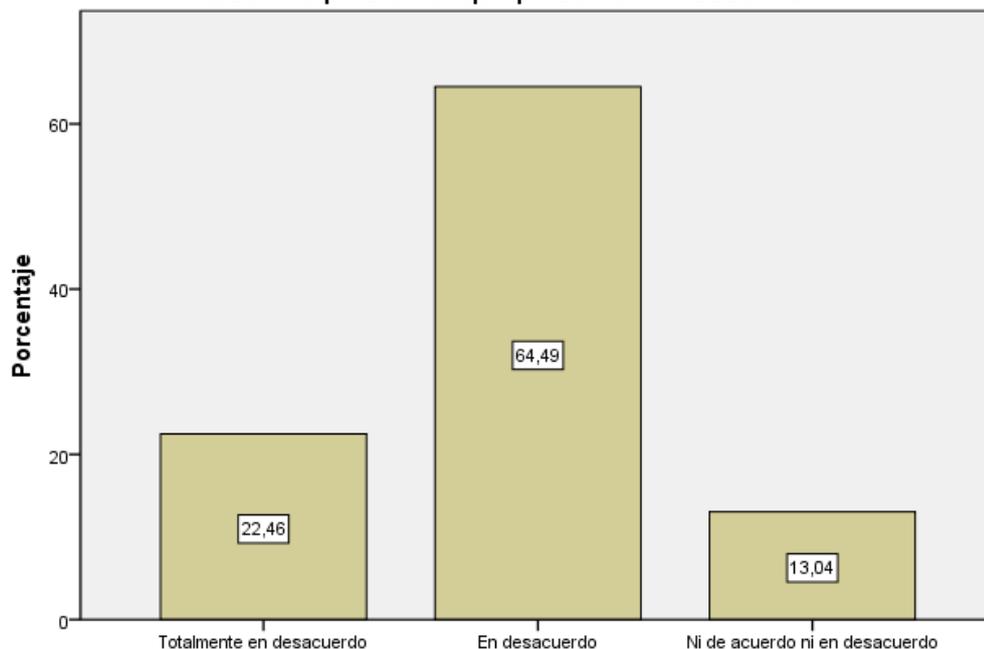
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	31	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	89	64,5	64,5	87,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	13,0	13,0	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

F

I

¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se evalúan los problemas que presentan los usuarios?



¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se evalúan los problemas que presentan los usuarios?

Interpretación: En el gráfico se observa que el mayor porcentaje 64,5% se encuentra en “desacuerdo”, seguido de “Totalmente en desacuerdo” representado por un 22,5%, ello afirma que en la plataforma no se evalúan ni toman en cuenta los problemas del usuario. Mientras que un 13,0% está “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

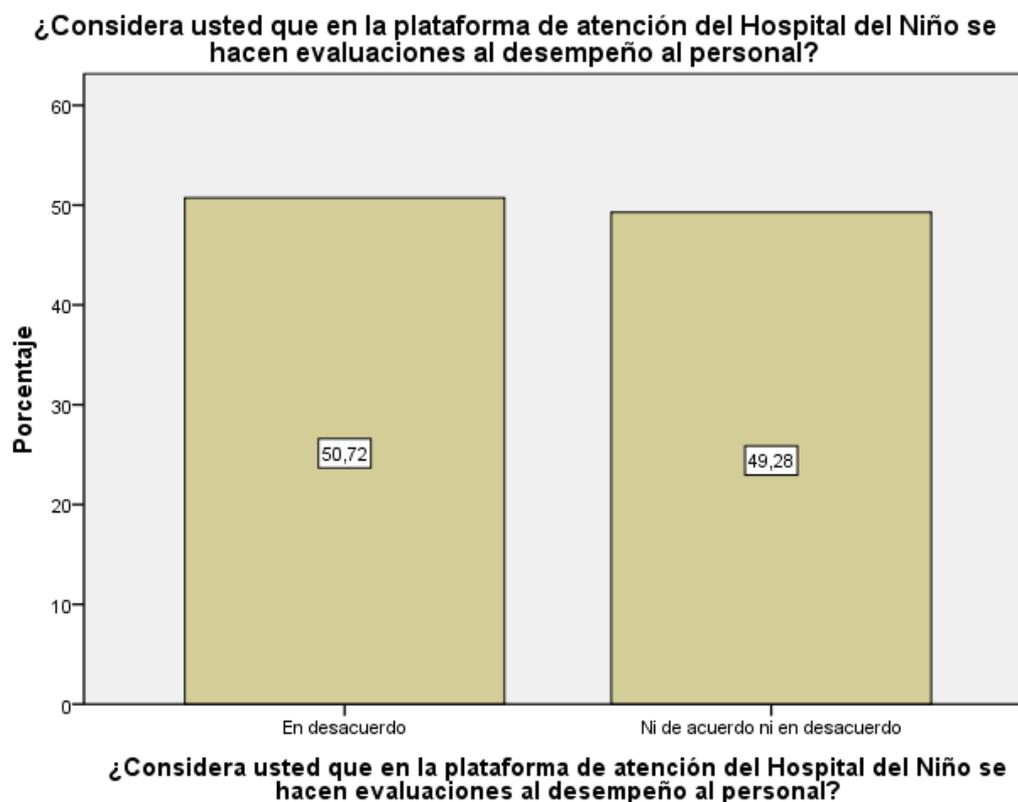
TABLA N° 20 - Pregunta 04

¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se hacen evaluaciones al desempeño al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	70	50,7	50,7	50,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	49,3	49,3	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 4:



Interpretación: En el gráfico se observa que el mayor porcentaje corresponde a la categoría “En desacuerdo” representado por un 50,7%, de ello podemos decir que los usuarios piensan que el plataforma no se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores. Mientras que un porcentaje menor se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”

TABLA N° 21 - Pregunta 05

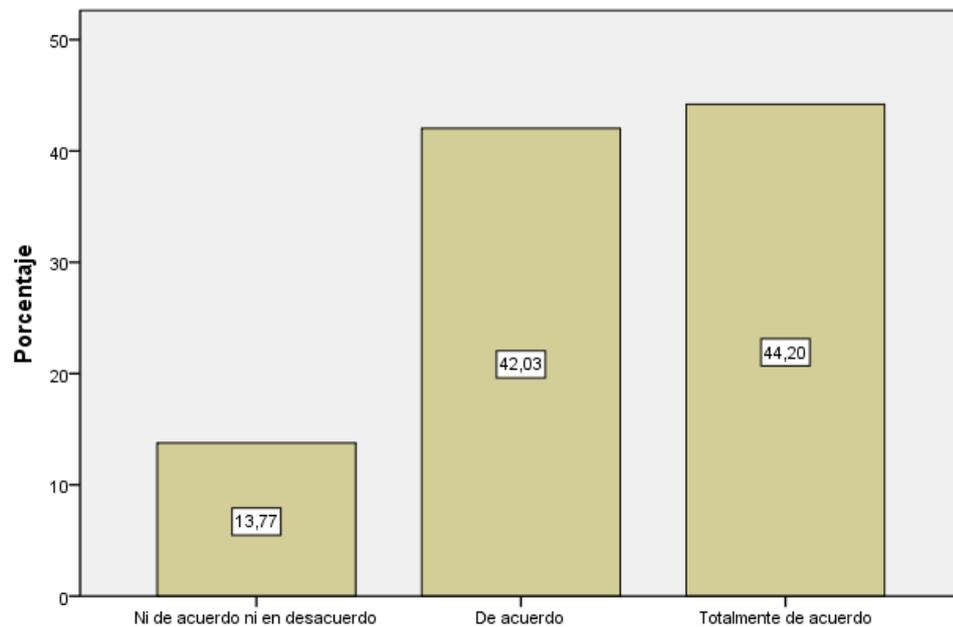
¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	58	42,0	42,0	55,8
	Totalmente de acuerdo	61	44,2	44,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 5:

¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?



¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?

Interpretación: En el gráfico observamos que el mayor porcentaje de encuestados se encuentra en la categoría “Totalmente de acuerdo” representado con un 44,2%, seguido de la categoría “De acuerdo” con un 42,0%, de ello podemos decir que los usuarios desean que se evalúe su satisfacción ante el servicio que reciben, mientras que un porcentaje menor se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 13,8%.

TABLA N° 22 - Pregunta 06

¿Considera usted que el personal trabaja motivado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	49	35,5	35,5	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	64,5	64,5	100,0
Total		138	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 6:



Interpretación: Observamos en el gráfico que la mayoría de los encuestados se encuentra en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de ello podemos decir que el personal no trabaja motivado y es por eso que los usuarios no reconocen la diferencia. Mientras que un 35.5% se encuentra en la categoría “En desacuerdo”.

TABLA N° 23 - Pregunta 07

¿Considera usted que el personal muestra responsabilidad en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	49	35,5	35,5	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	52,9	52,9	88,4
	De acuerdo	16	11,6	11,6	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 7:



Interpretación: De acuerdo al gráfico observamos que un porcentaje mayor se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por un 52.9%, seguido de la categoría “En desacuerdo” con un 35,5%, de lo anterior decimos que los trabajadores no muestran responsabilidad en su trabajo. Asimismo una minoría se encuentra en la categoría “De acuerdo” con un 11,6%.

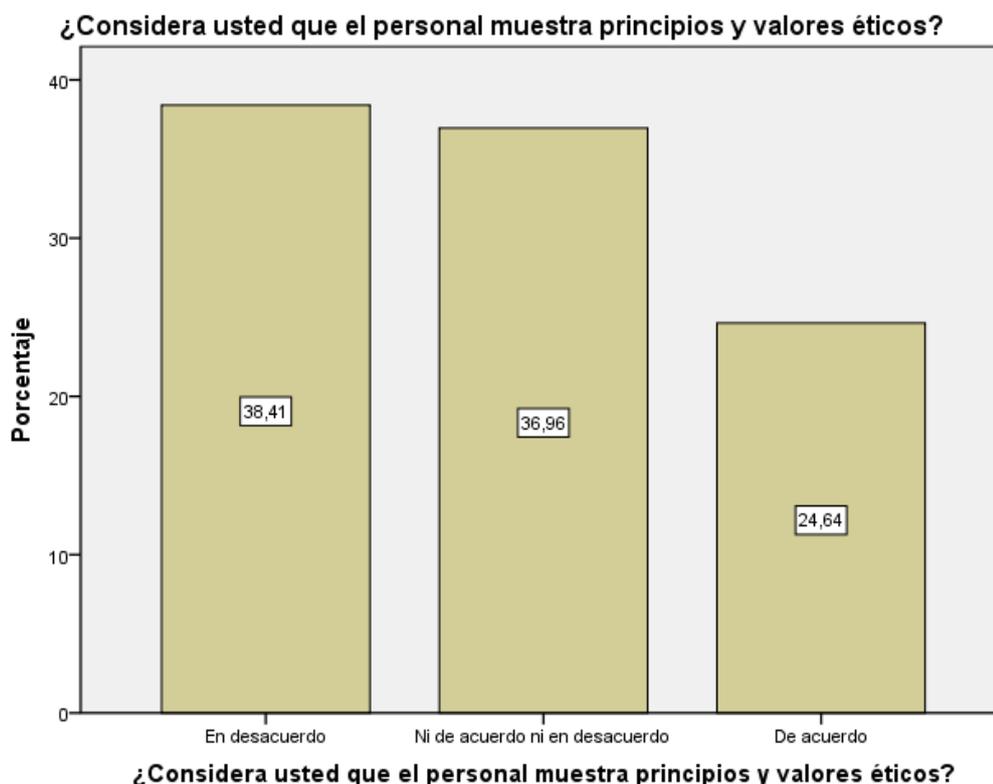
TABLA N° 24 - Pregunta 08

¿Considera usted que el personal muestra principios y valores éticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	53	38,4	38,4	38,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	37,0	37,0	75,4
	De acuerdo	34	24,6	24,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 8:



Interpretación: En el gráfico observamos un 38.4% de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo”, mientras que un 37,0%, de ello podemos decir que los usuarios no observan principios ni valores éticos en los trabajadores. Mientras que porcentaje significativo de 24.6% se ubica en la categoría “De acuerdo”.

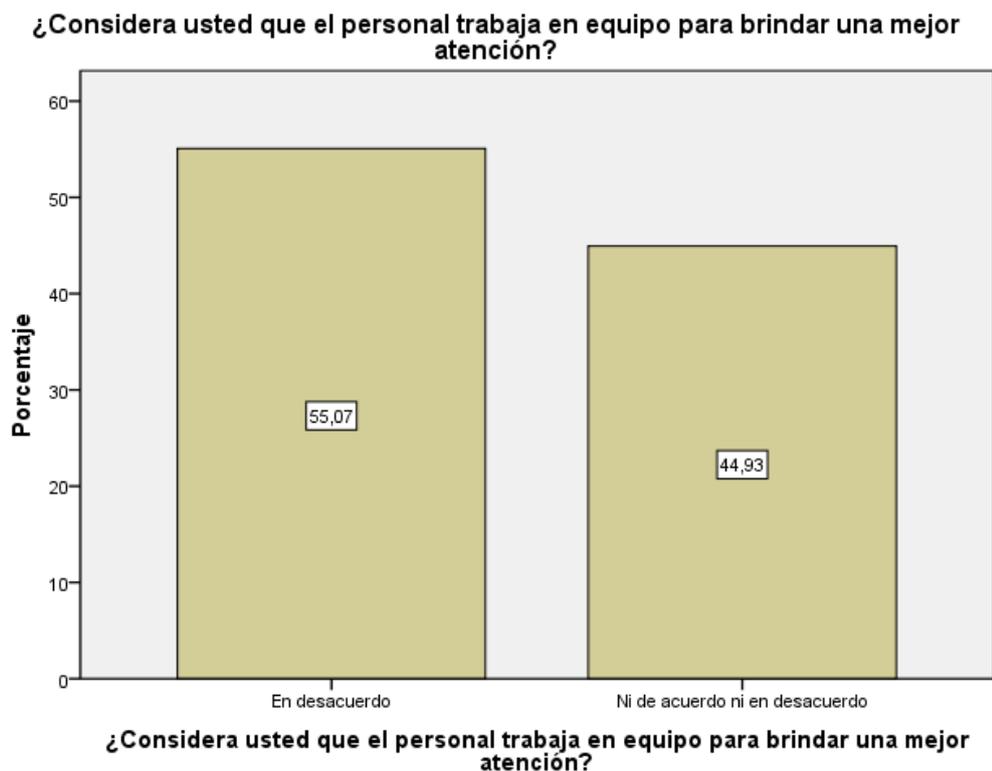
TABLA N° 25 - Pregunta 09

¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	76	55,1	55,1	55,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	44,9	44,9	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 9:



Interpretación: De acuerdo al gráfico, observamos que el porcentaje mayor se ubica en la categoría “En desacuerdo” representado por un 55,1%, mientras que un 44,9% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que no se observa que el personal trabaje en equipo para que el servicio tenga una mayor calidad.

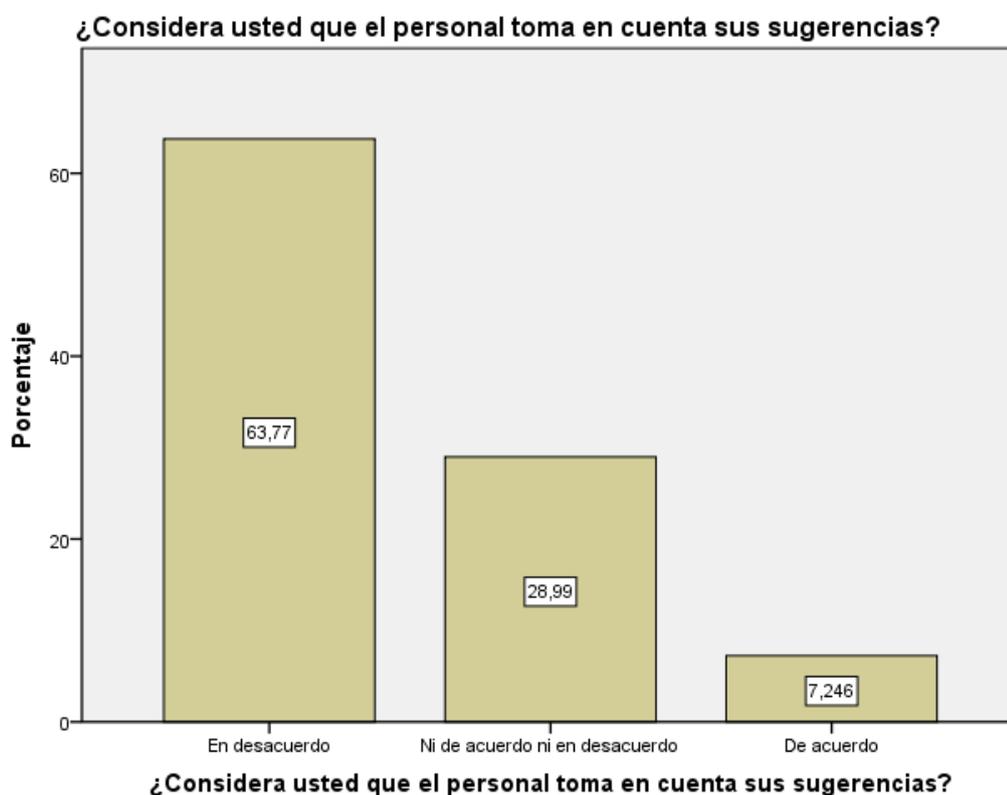
TABLA N° 26 - Pregunta 10

¿Considera usted que el personal toma en cuenta sus sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	88	63,8	63,8	63,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	29,0	29,0	92,8
	De acuerdo	10	7,2	7,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 10:



Interpretación: Observamos en el gráfico que la mayoría de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo” con un 63,8%, mientras que un 29,0% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de ello decimos que los usuarios sienten que no se toman en cuenta sus opiniones y sugerencias. Por lo contrario una minoría se ubica en la categoría “De acuerdo” representado por un 7.2%.

TABLA N° 27 - Pregunta 11

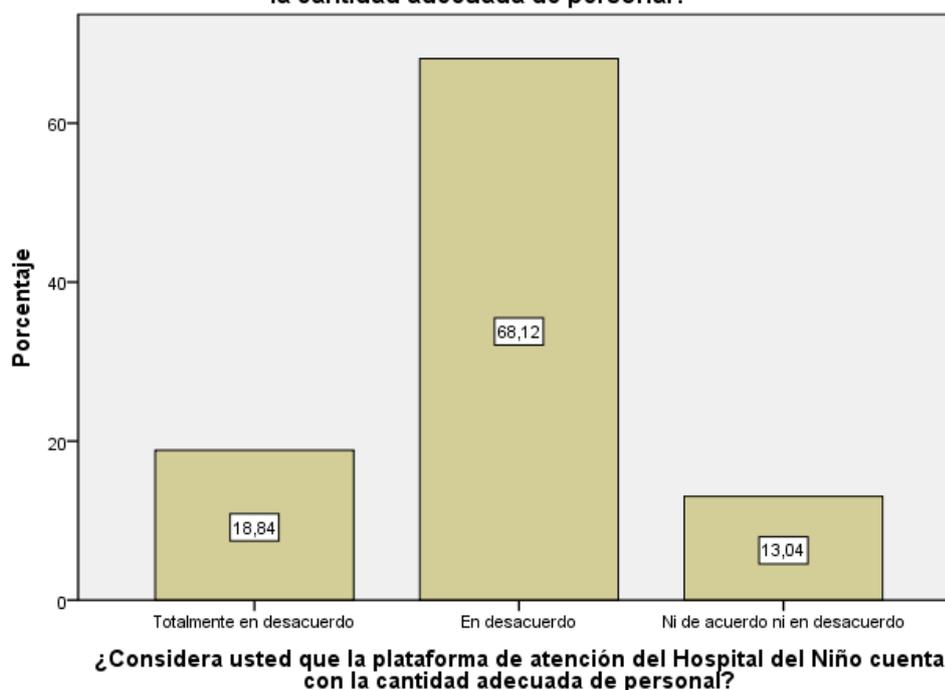
¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño cuenta con la cantidad adecuada de personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	26	18,8	18,8	18,8
	En desacuerdo	94	68,1	68,1	87,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	13,0	13,0	100,0
Total		138	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 11:

¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño cuenta con la cantidad adecuada de personal?



Interpretación: Según el gráfico observamos que la mayoría de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo” representados por un 68,1%, mientras que un 18,8% se ubica en la categoría “Totalmente en desacuerdo”, de ellos decimos que la plataforma no tiene la cantidad adecuado de personal para atender a la gran cantidad de usuarios. Y un 18,8% se encuentra en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

TABLA N° 28 - Pregunta 12

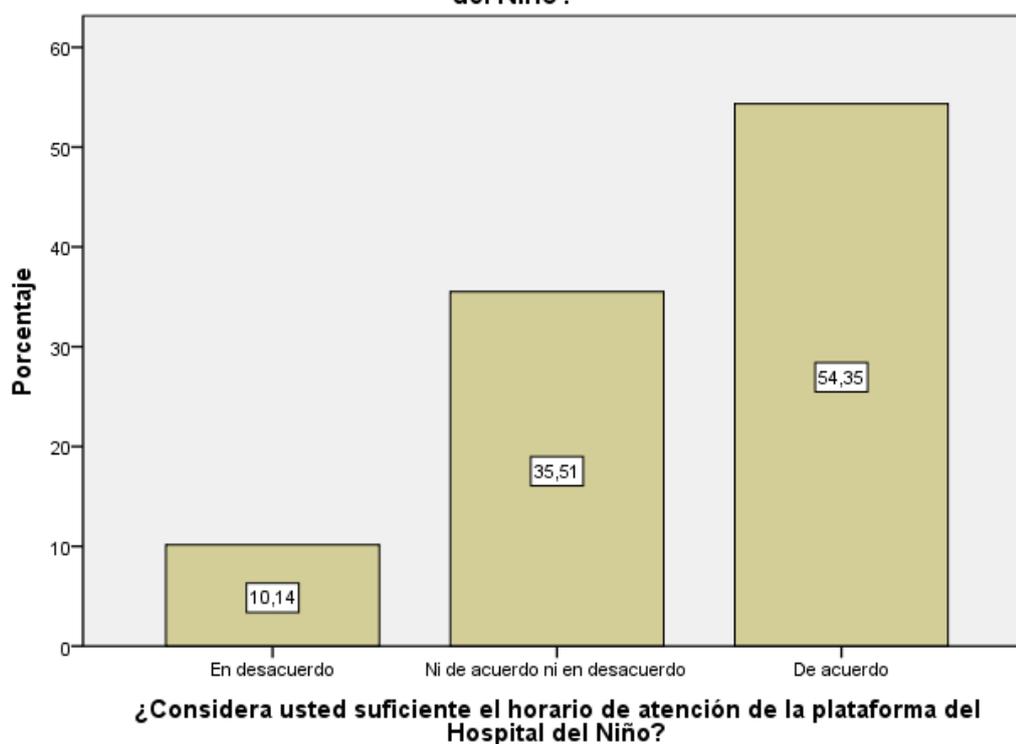
¿Considera usted suficiente el horario de atención de la plataforma del Hospital del Niño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	14	10,1	10,1	10,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	35,5	35,5	45,7
	De acuerdo	75	54,3	54,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 12:

¿Considera usted suficiente el horario de atención de la plataforma del Hospital del Niño?



Interpretación: En el gráfico observamos que un porcentaje mayor de encuestados se ubica en la categoría “De acuerdo” representado por un 54,4%, mientras que un 35,5% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de lo anterior decimos que el horario de atención de la plataforma es adecuada. Asimismo un porcentaje menor de 10,10% se ubica en la categoría “En desacuerdo”.

TABLA N° 29 - Pregunta 13

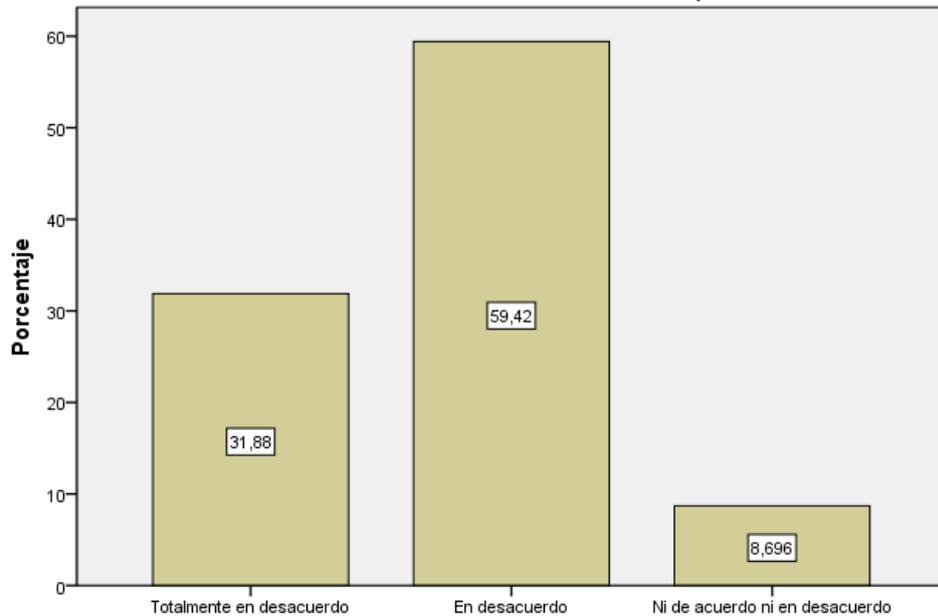
¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	44	31,9	31,9	31,9
	En desacuerdo	82	59,4	59,4	91,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	8,7	8,7	100,0
Total		138	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 13

¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?



¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?

Interpretación: De acuerdo al gráfico decimos que un mayor porcentaje de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo”, mientras que un 31,9% de ubica en la categoría “Totalmente en desacuerdo”, de ellos podemos decir que la plataforma de atención no trabaja en coordinación con otras áreas del hospital. Asimismo un 8,7% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

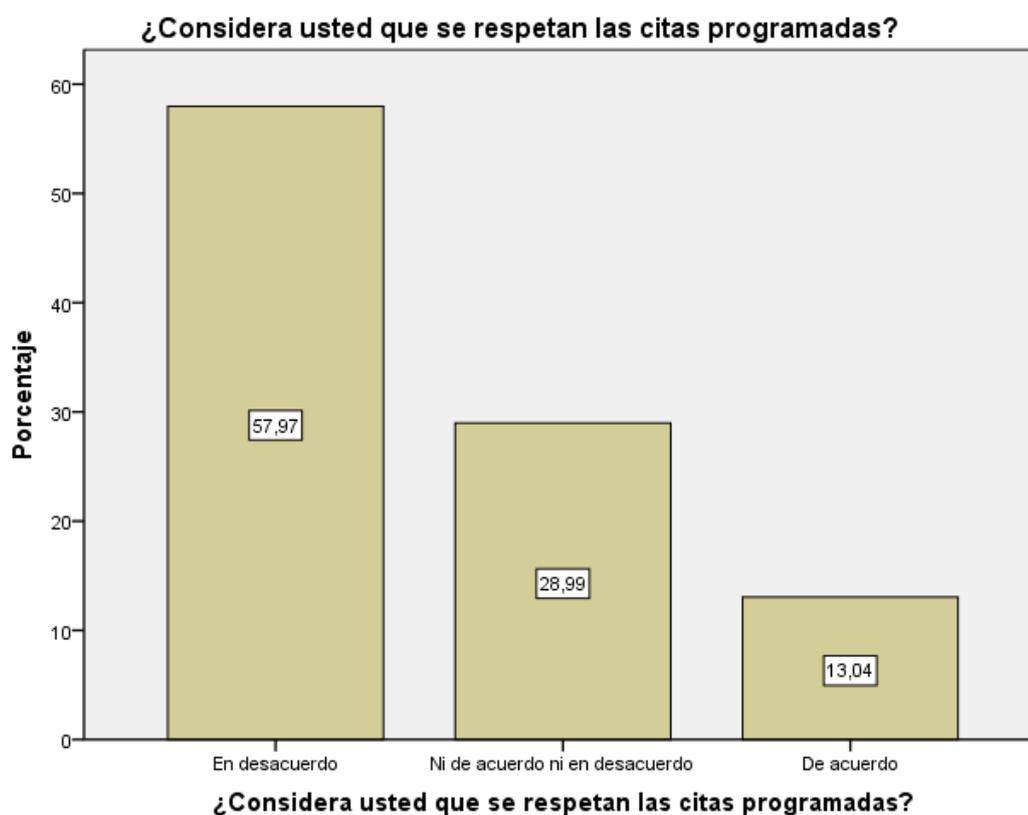
TABLA N° 30 - Pregunta 14

¿Considera usted que se respetan las citas programadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	80	58,0	58,0	58,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	29,0	29,0	87,0
	De acuerdo	18	13,0	13,0	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 14



Interpretación: En el gráfico observamos que un 58,0% de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo”, mientras que un 29,0% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de lo anterior decimos que en la plataforma no se respetan las citas programadas. Asimismo una minoría representada por un 13,0% se ubica en la categoría “De acuerdo”.

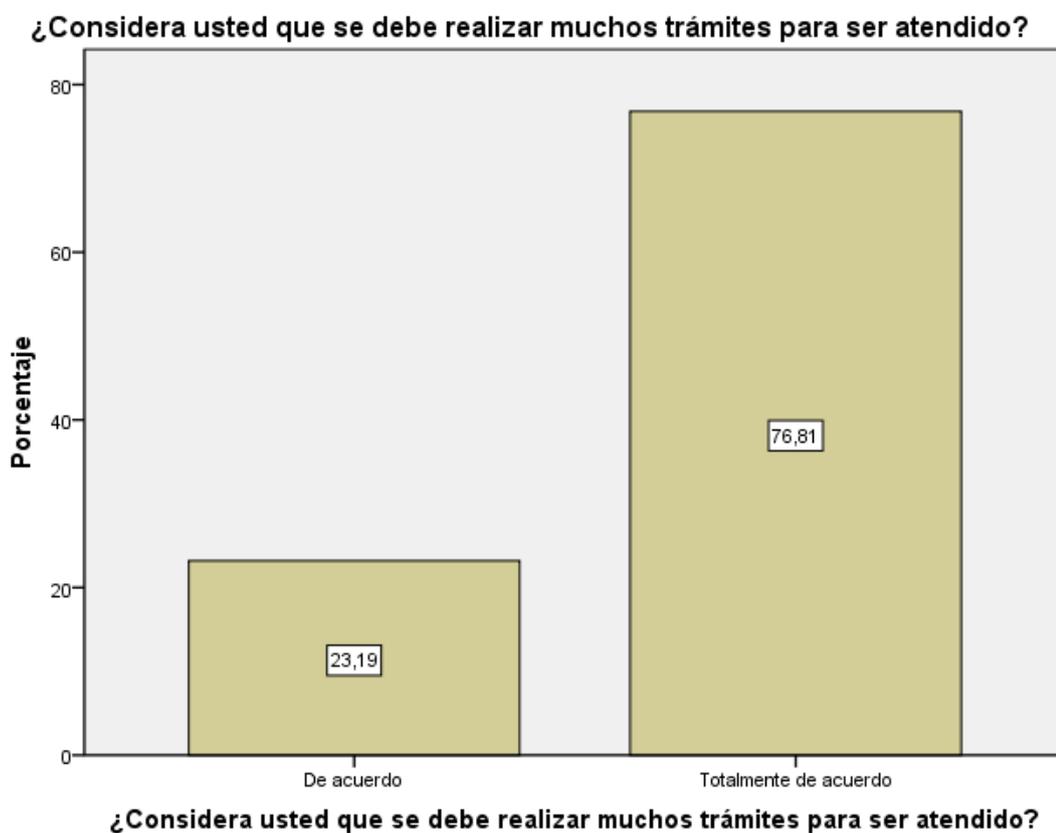
TABLA N° 31 - Pregunta 15

¿Considera usted que se debe realizar muchos trámites para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	32	23,2	23,2	23,2
	Totalmente de acuerdo	106	76,8	76,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 15



Interpretación: En el gráfico vemos que un porcentaje mayoritario se ubica en la categoría “Totalmente de acuerdo” representado por un 76,8%, mientras que un 23,2% se ubica en la categoría “De acuerdo”, de lo anterior podemos decir que la atención en la plataforma es muy burocrática, es decir se debe hacer muchos trámites.

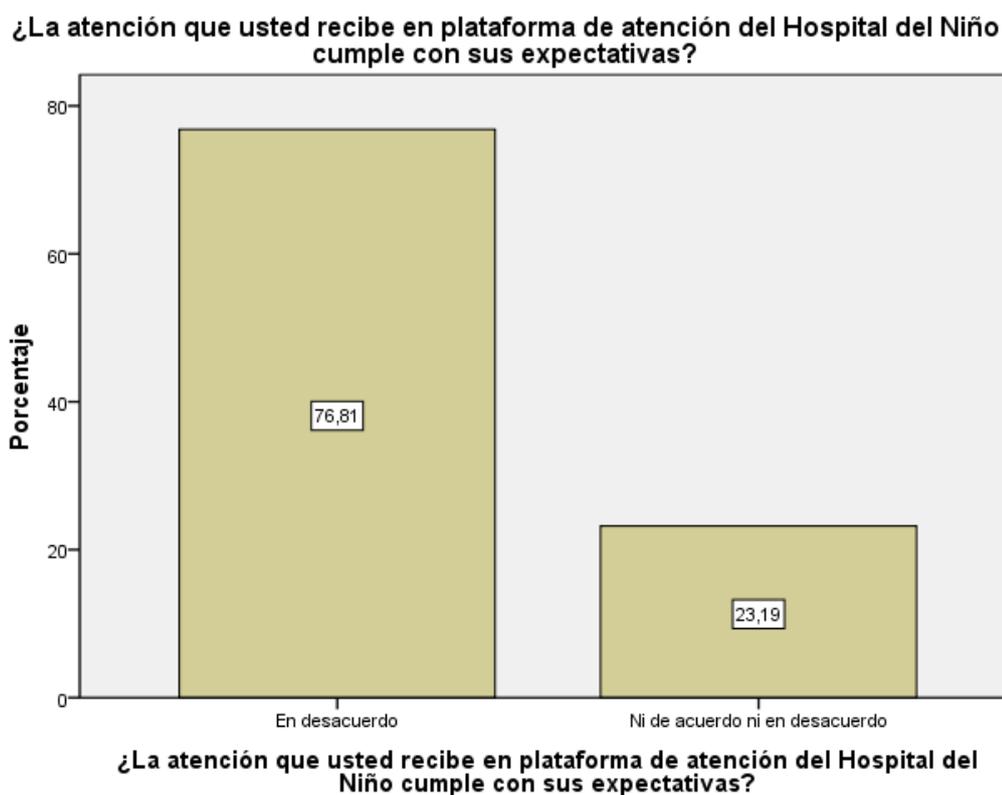
TABLA N° 32 - Pregunta 16

¿La atención que usted recibe en plataforma de atención del Hospital del Niño cumple con sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	106	76,8	76,8	76,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	23,2	23,2	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 16:



Interpretación: Podemos observar en el grafico que un porcentaje mayor de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo”, mientras que un 23,2% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de ello podemos decir que los usuarios no se sienten satisfechos con la atención que reciben, no se cumple con su requerimientos o expectativas.

TABLA N° 33 - Pregunta 17

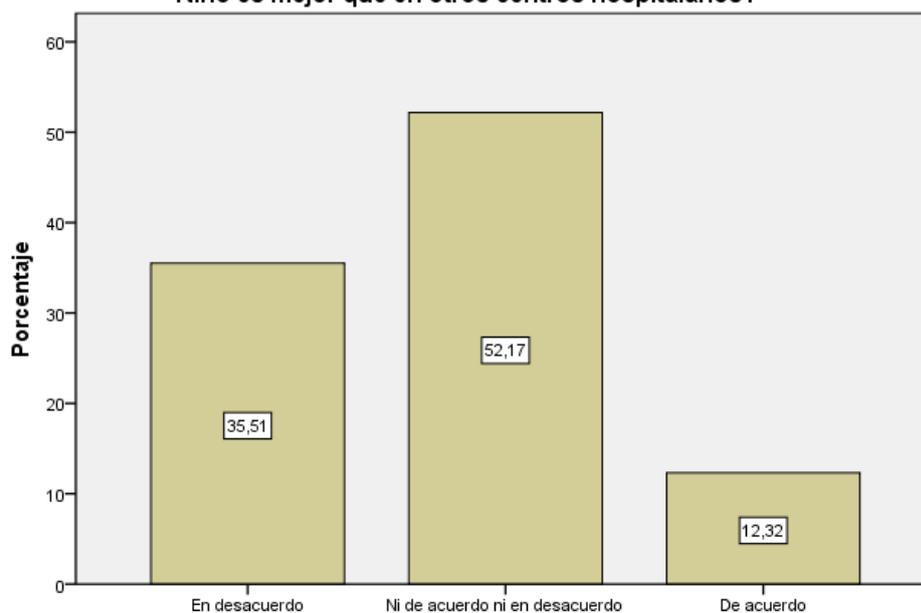
¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño es mejor que en otros centros hospitalarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	49	35,5	35,5	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	52,2	52,2	87,7
	De acuerdo	17	12,3	12,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 17

¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño es mejor que en otros centros hospitalarios?



¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño es mejor que en otros centros hospitalarios?

Interpretación: En el gráfico observamos que el 52,2% de los encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que un 35,5% se ubica en la categoría “En desacuerdo”, podemos decir que los usuarios no consideran que la atención que reciben es mejor que en otros hospitales. Asimismo un porcentaje menor de 12,3% se ubica en la categoría “De acuerdo”.

TABLA N° 34 - Pregunta N° 18

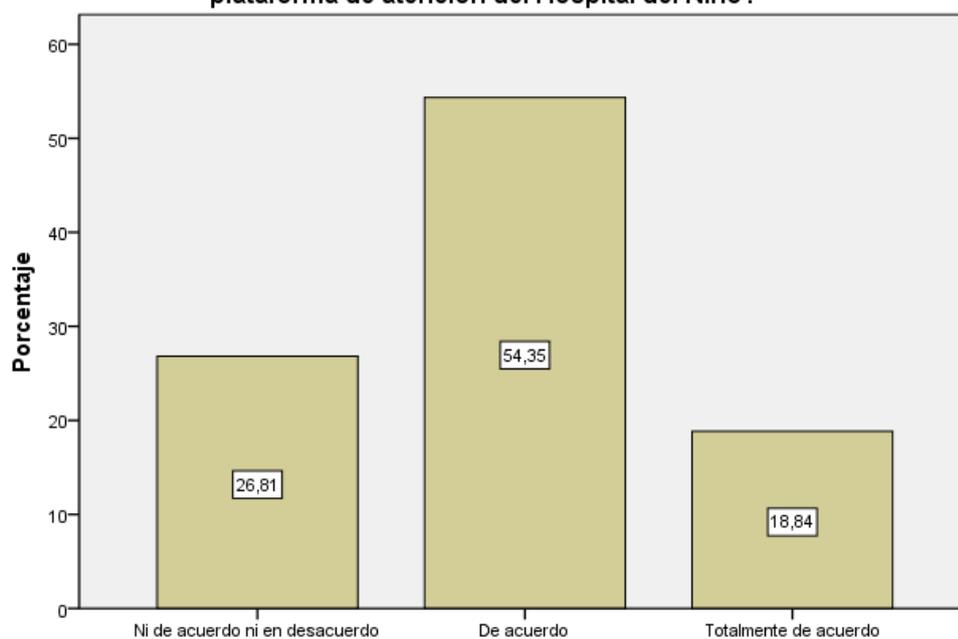
¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del Hospital del Niño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	26,8	26,8	26,8
	De acuerdo	75	54,3	54,3	81,2
	Totalmente de acuerdo	26	18,8	18,8	100,0
Total		138	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 18

¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del Hospital del Niño?



¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del Hospital del Niño?

Interpretación: En el grafico observamos que un porcentaje mayor se ubica en la categoría “De acuerdo” representada por un 54,3%, mientras que un 18,8% se ubica en la categoría “Totalmente de acuerdo”, de ello podemos decir que los usuarios desean que se implemente u sistema que le permita dar sus opciones y ser escuchados. Solo un 26,8% se encuentra en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

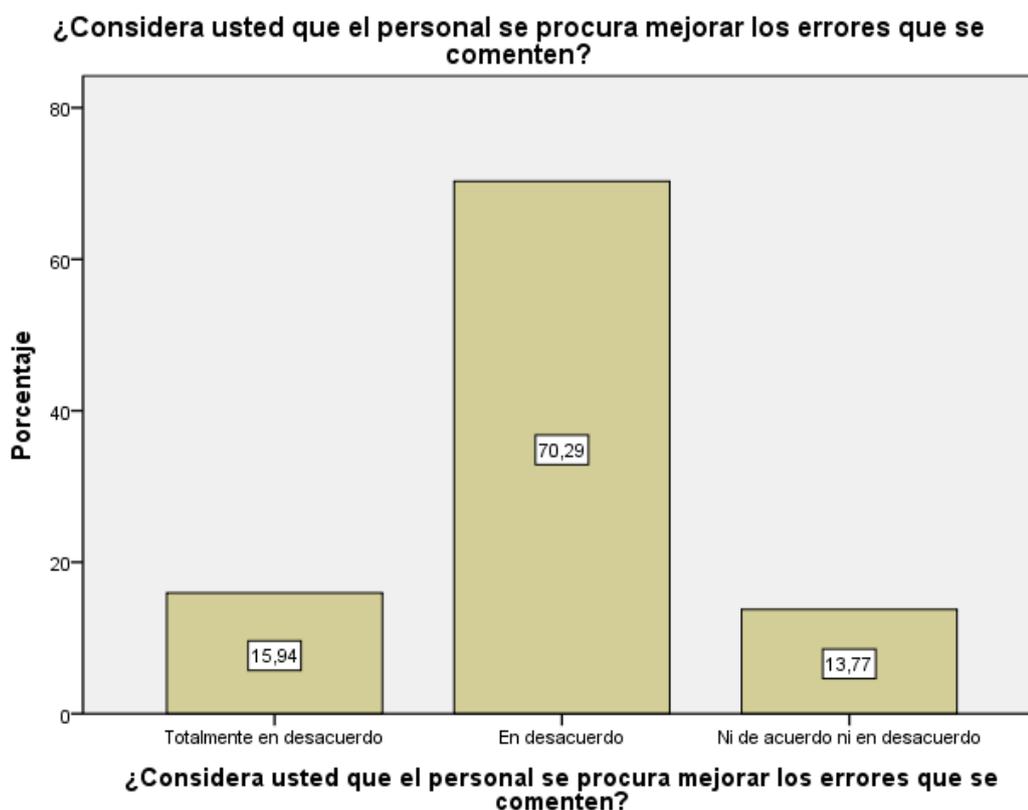
TABLA N° 35 - Pregunta N° 19

¿Considera usted que el personal se procura mejorar los errores que se comenten?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	22	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	97	70,3	70,3	86,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	13,8	13,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 19



Interpretación: En el gráfico observamos que un porcentaje mayor de encuestados se encuentra “En desacuerdo” representada por un 70,3%, mientras que un 15,9% se encuentra “Totalmente en desacuerdo”, de lo anterior podemos decir que el personal no muestra preocupación por corregir los errores que comente. Asimismo un 13,8% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

TABLA N° 36 - Pregunta N° 20

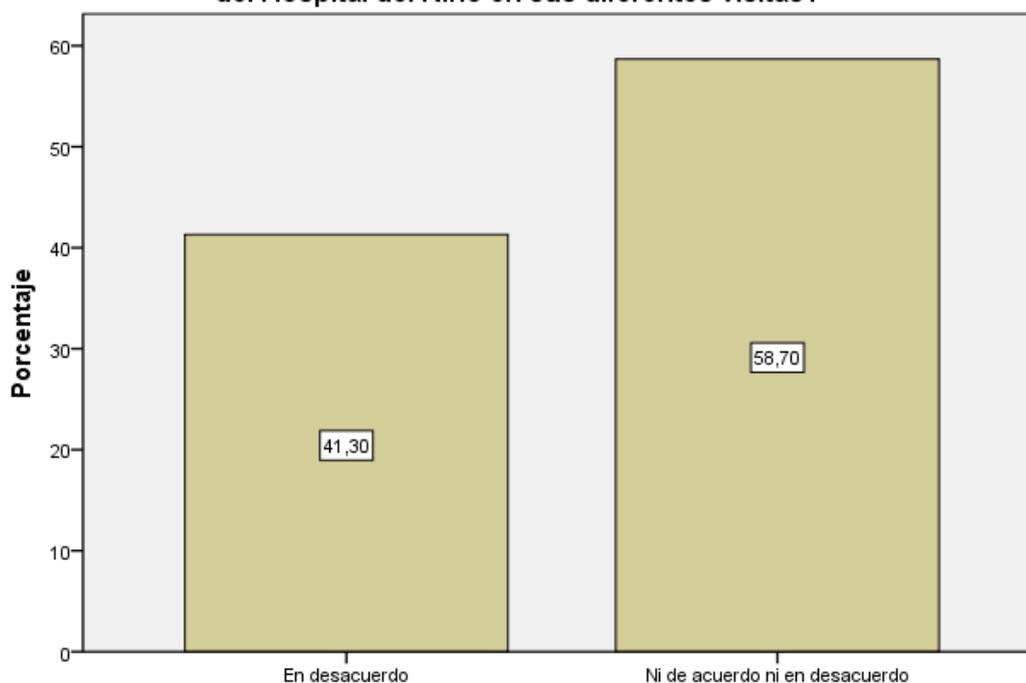
¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital del Niño en sus diferentes visitas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	57	41,3	41,3	41,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	58,7	58,7	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 20:

¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital del Niño en sus diferentes visitas?



¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital del Niño en sus diferentes visitas?

Interpretación: De acuerdo al gráfico observamos que el porcentaje mayor de los encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representada por un 58,7%, mientras que el 41,3% se ubica en la categoría “En desacuerdo”. De lo anterior decimos que en la plataforma no se implementas medidas o actividades para mejorar la calidad en la atención.

b) Variable: Calidad de servicio

TABLA N° 37 - Pregunta N° 21

¿Considera usted que la personal muestra un trato amable y respetuoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	33	23,9	23,9	23,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	40,6	40,6	64,5
	De acuerdo	49	35,5	35,5	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 21



Interpretación: En el grafico observamos que el 40,6% de los encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que un 35,5% se ubica en la categoría “De acuerdo” de ellos podemos decir que el personal tiene un trato cordial con los usuarios, pero podría mejorar. Asimismo el 23,9% se ubica en la categoría “En desacuerdo”.

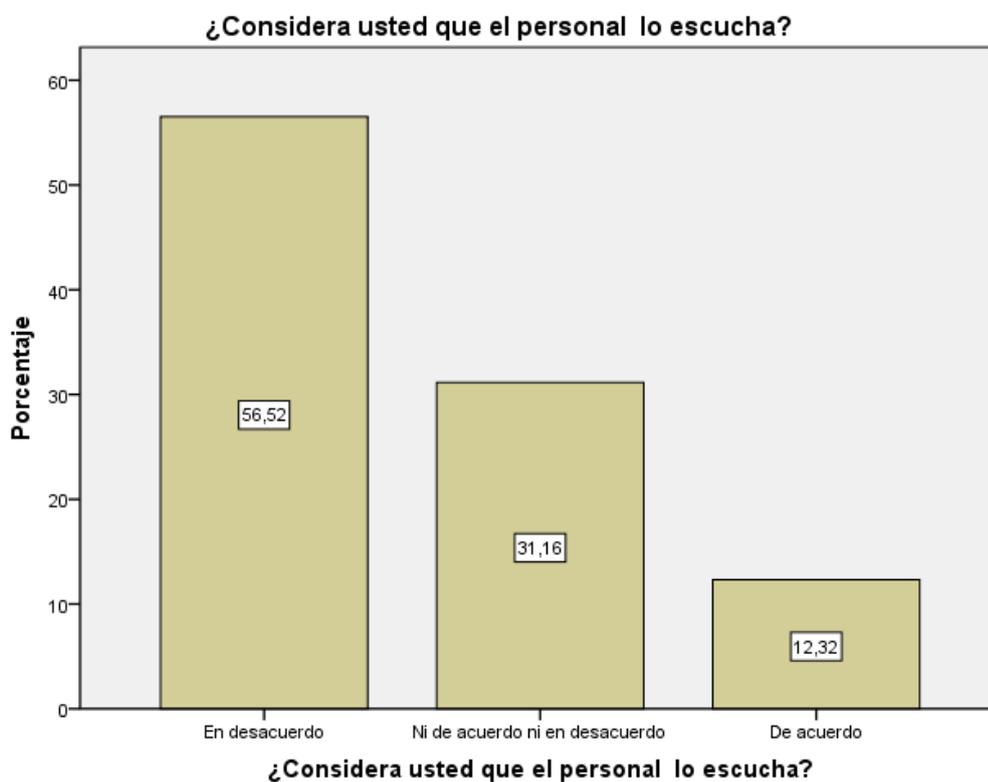
TABLA N° 38 - Pregunta N° 22

¿Considera usted que el personal lo escucha?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	78	56,5	56,5	56,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	31,2	31,2	87,7
	De acuerdo	17	12,3	12,3	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 22



i

ón: De acuerdo al gráfico observamos que el mayor porcentaje de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo” representado por el 56,5%, seguido del 31,2% que se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, de lo anterior podemos afirmar que el personal no tiene la capacidad de escuchar las dudas o problemas de los usuarios. Por lo contrario un 12,3% indica estar “De acuerdo”.

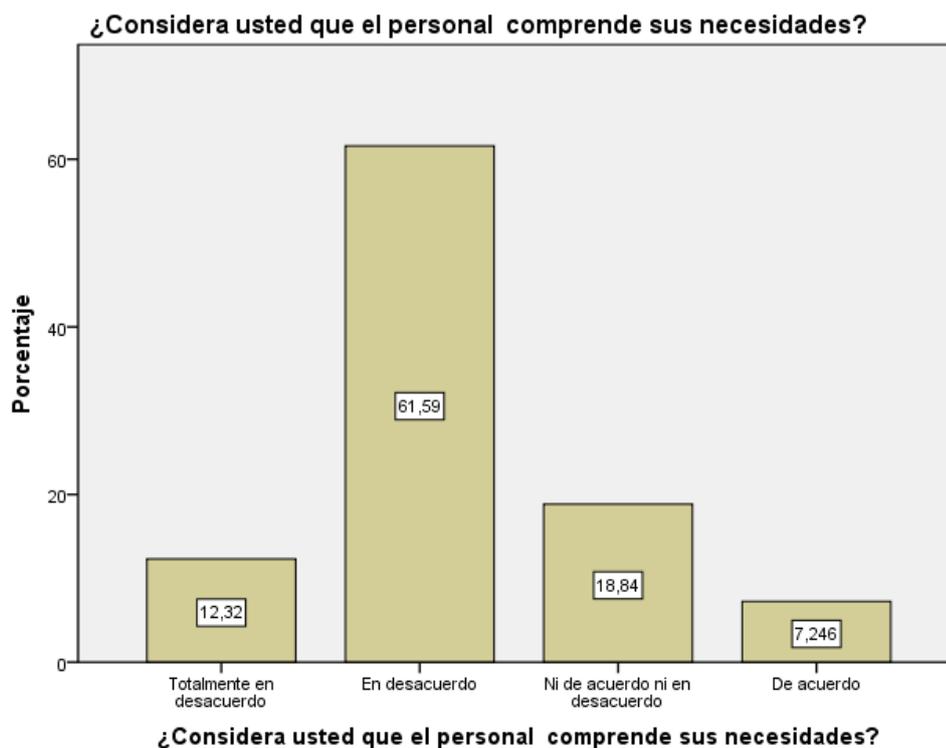
TABLA N° 39 - Pregunta N° 23

¿Considera usted que el personal comprende sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	12,3	12,3	12,3
	En desacuerdo	85	61,6	61,6	73,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	18,8	18,8	92,8
	De acuerdo	10	7,2	7,2	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 23



Interpretación: En el gráfico, observamos que el mayor porcentaje se encuentra “En desacuerdo” representado por el 61,6%, seguido del “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 18,8%, mientras que el 12,3% se ubica en la categoría “Totalmente de desacuerdo”, de ello podemos decir que los usuario no siente que los trabajadores sientan empatía antes sus problemas. Mientras que el 7,2% se ubica en la categoría “De acuerdo”.

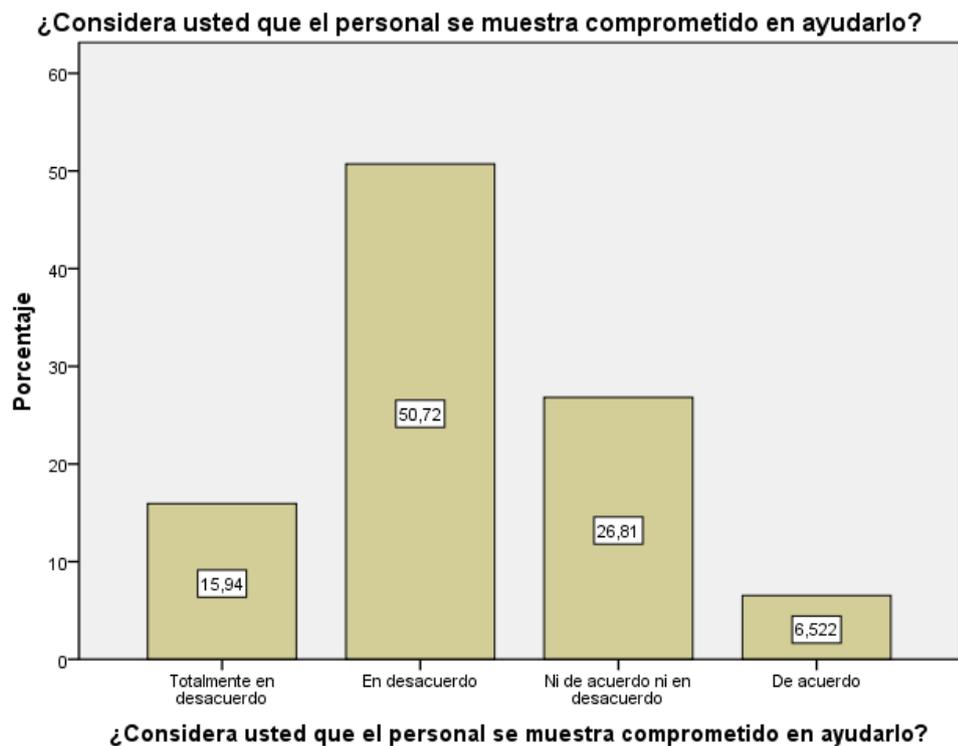
TABLA N° 40 - Pregunta N° 24

¿Considera usted que el personal se muestra comprometido en ayudarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	22	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	70	50,7	50,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	26,8	26,8	93,5
	De acuerdo	9	6,5	6,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 24



Interpretación: En el gráfico observamos que el mayor porcentaje de encuestados se encuentra “En desacuerdo” representado por el 50,7%, seguido del “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 26,8%, mientras que el 15,9% se ubica en la categoría “Totalmente en desacuerdo”, de ellos podemos decir que el personal no se muestra interesado en solucionar los requerimientos de los usuarios. Mientras que el 6,5% se ubica en la categoría “De acuerdo”.

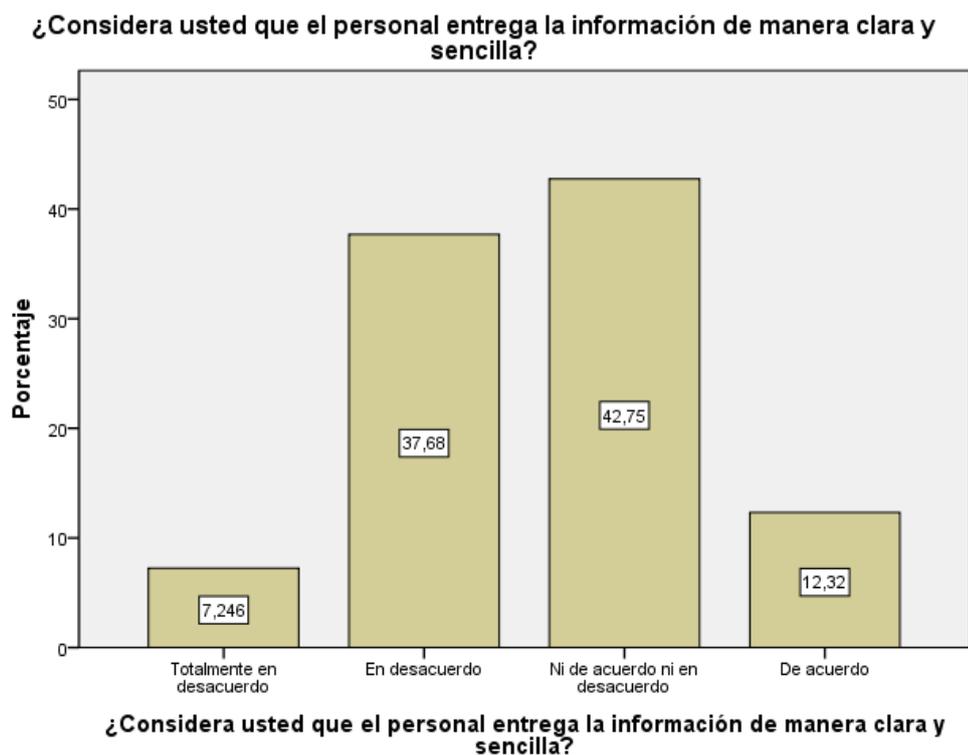
TABLA N° 41 - Pregunta N° 25

¿Considera usted que el personal entrega la información de manera clara y sencilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	7,2	7,2	7,2
	En desacuerdo	52	37,7	37,7	44,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	42,8	42,8	87,7
	De acuerdo	17	12,3	12,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 25



Interpretación: En el gráfico observamos que el mayor porcentaje de encuestados se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 42,8%,” seguido del 37,7% que se ubica en la categoría “En desacuerdo”, mientras que el 7.2% está “Totalmente en desacuerdo”, de ello podemos decir que los usuario no consideran que la información se les transmite de manera sencilla. Mientras que solo un 12,3% se encuentra “De acuerdo”.

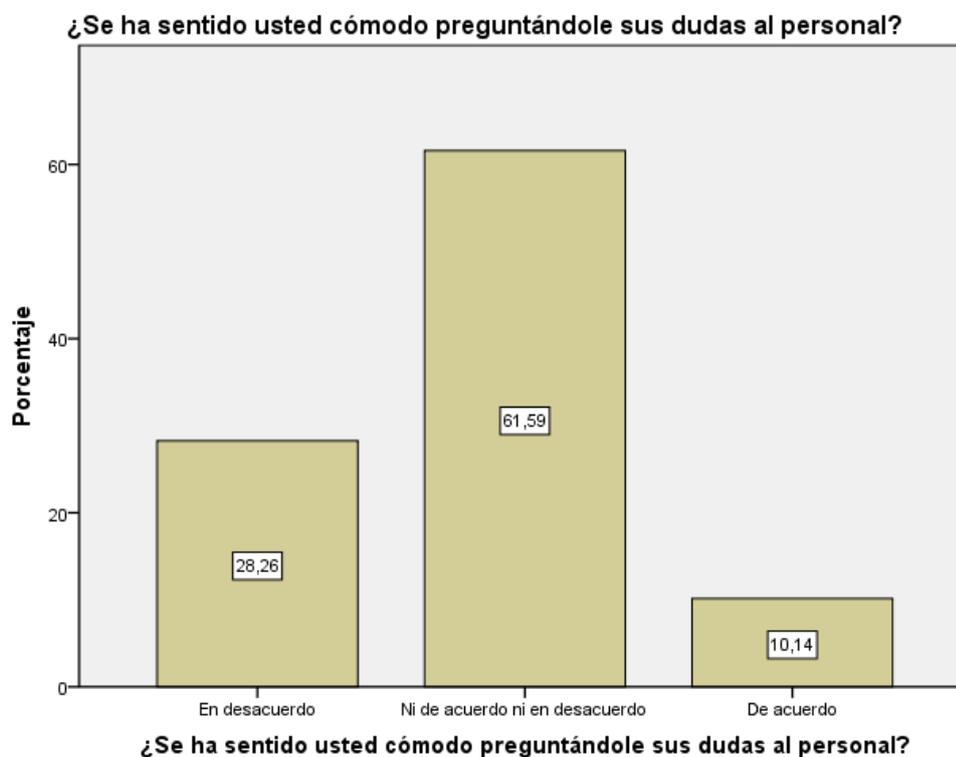
TABLA N° 42 - Pregunta N° 26

¿Se ha sentido usted cómodo preguntándole sus dudas al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	39	28,3	28,3	28,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	61,6	61,6	89,9
	De acuerdo	14	10,1	10,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 26



Interpretación: Podemos observar en el grafico que el mayor porcentaje de encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representada por el 62,6%, seguido del 28,6% que se ubica en la categoría “En desacuerdo”, de lo anterior podemos decir que el personal no le transmite confianza a los usuarios, para que estos consulten sus dudas abiertamente. Mientras que solo un 10.1% se ubica en la categoría “De acuerdo”

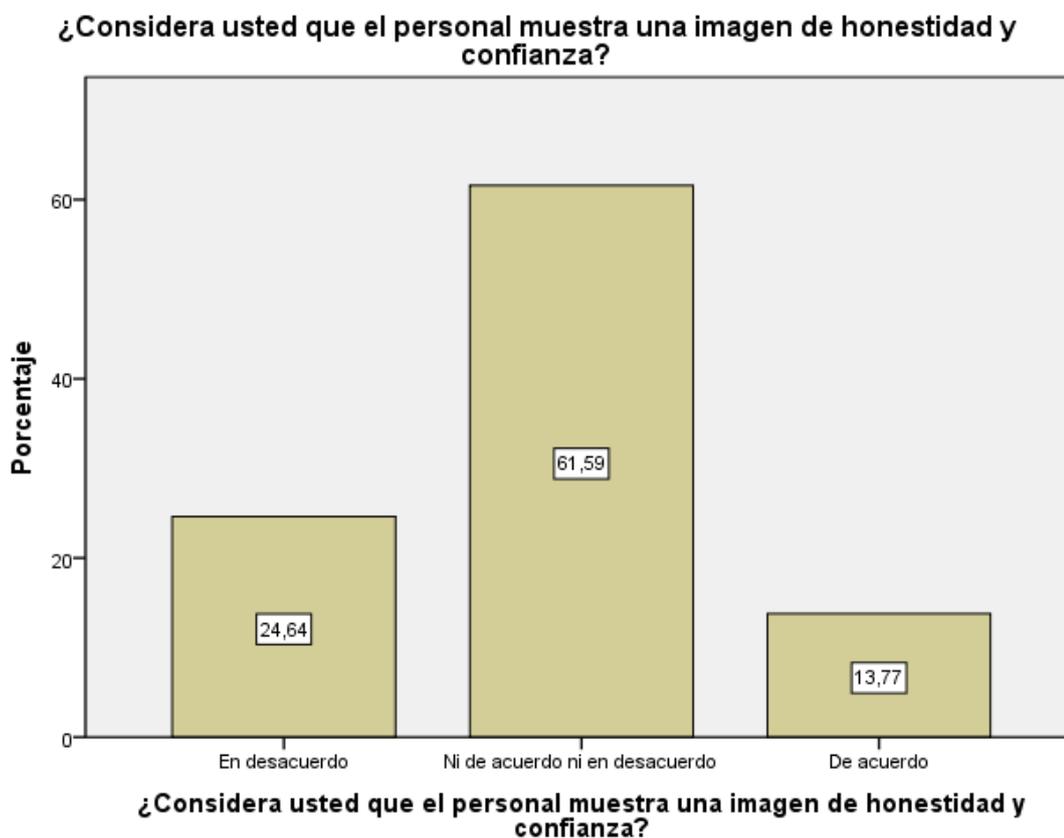
TABLA N° 43 - Pregunta N° 27

¿Considera usted que el personal muestra una imagen de honestidad y confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	34	24,6	24,6	24,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	61,6	61,6	86,2
	De acuerdo	19	13,8	13,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N°27



Interpretación: De acuerdo a los resultados podemos decir que el 74.6% de los encuestados se muestra indiferente, mencionan que siempre sienten que el personal les brinda información honesta lo cual hace que no sientan confianza, mientras que el 25.4% se encuentra en desacuerdo con ello.

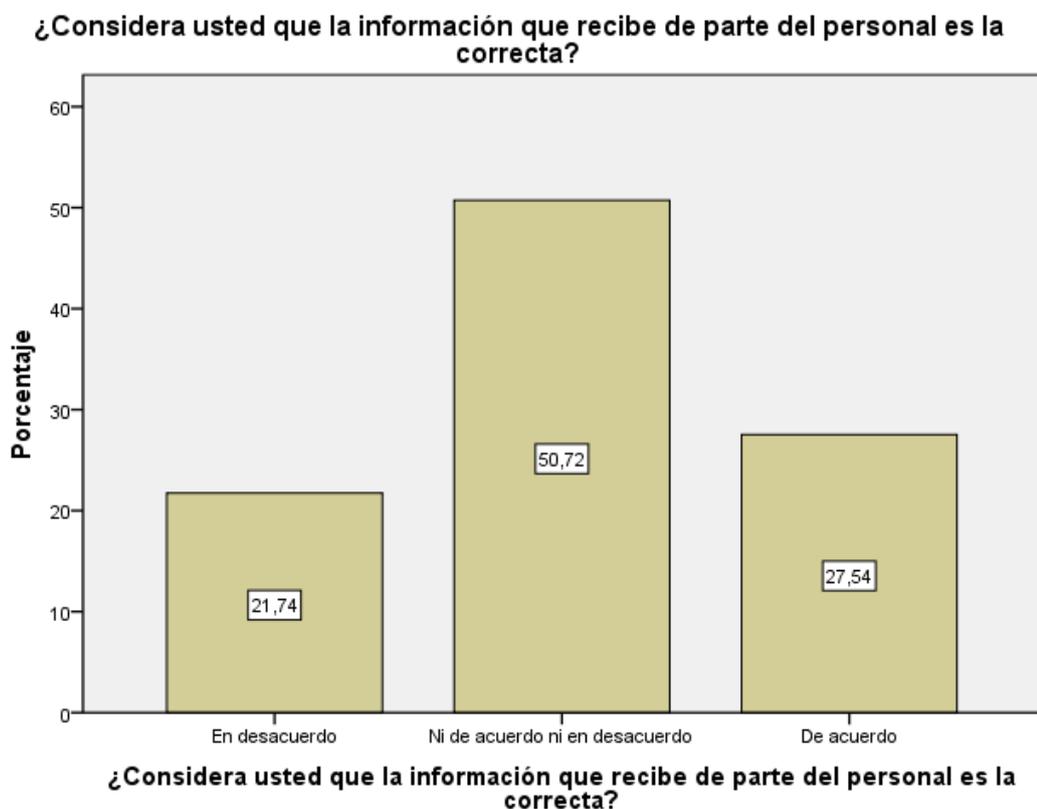
TABLA N° 44 - Pregunta N° 28

¿Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	30	21,7	21,7	21,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	50,7	50,7	72,5
	De acuerdo	38	27,5	27,5	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 28



Interpretación: En el gráfico podemos observar que el mayor porcentaje de encuestados se ubica en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" representada por el 50,7%, seguida de la categoría "De acuerdo" con el 27,5%, esto quiere decir el personal no siempre transmite la información idónea al usuario. Mientras que un 21,7% se ubica en la categoría "En desacuerdo".

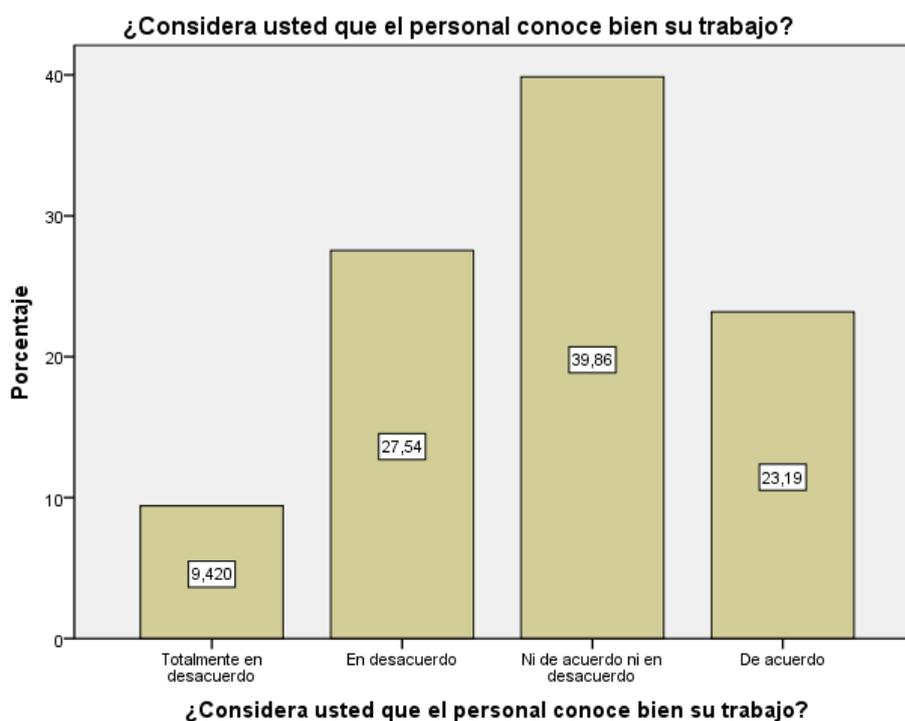
TABLA N° 45 - Pregunta N° 29

¿Considera usted que el personal conoce bien su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	9,4	9,4	9,4
	En desacuerdo	38	27,5	27,5	37,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	39,9	39,9	76,8
	De acuerdo	32	23,2	23,2	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 29



Interpretación: En el grafico observamos que la mayoría de encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 39,9%, seguido de la categoría “En desacuerdo” con el 27,5%, seguido del 9,4% que se encuentra “Totalmente en desacuerdo”, de esto podemos decir que los usuarios no están convencidos de que el personal conozco bien sus actividades en el trabajo. Mientras que el 23,2% eta “De acuerdo”.

TABLA N° 46 - Pregunta N° 30

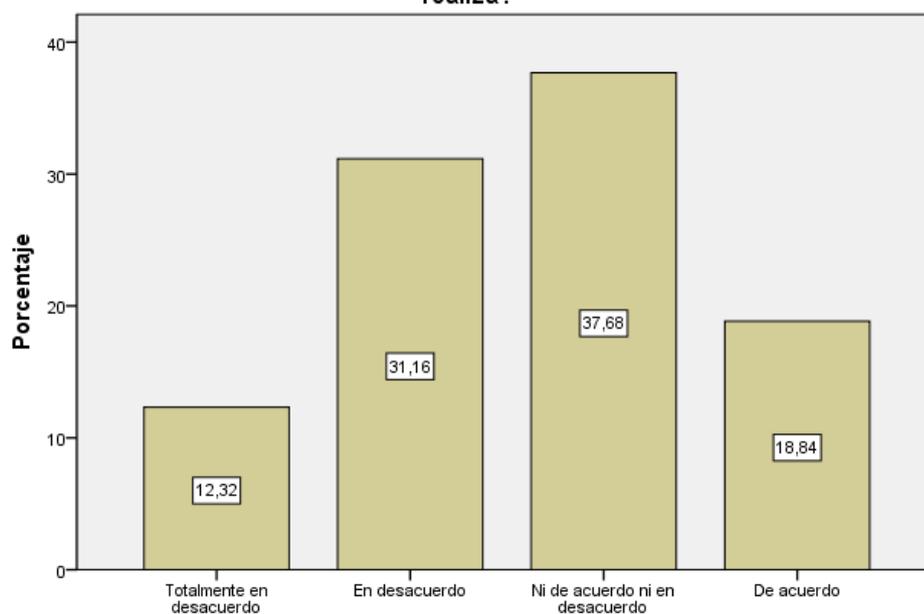
¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	12,3	12,3	12,3
	En desacuerdo	43	31,2	31,2	43,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	37,7	37,7	81,2
	De acuerdo	26	18,8	18,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 30

¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?



¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?

Interpretación: En el grafico observamos que la mayoría de encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 37,7%, seguido de la categoría “En desacuerdo” con el 31,2%, seguido del 12,3% que se encuentra “Totalmente en desacuerdo”, de esto podemos el personal no está totalmente calificado para sus funciones del puesto, mientras que el 18,8% eta “De acuerdo”.

TABLA N° 47 - Pregunta N° 31

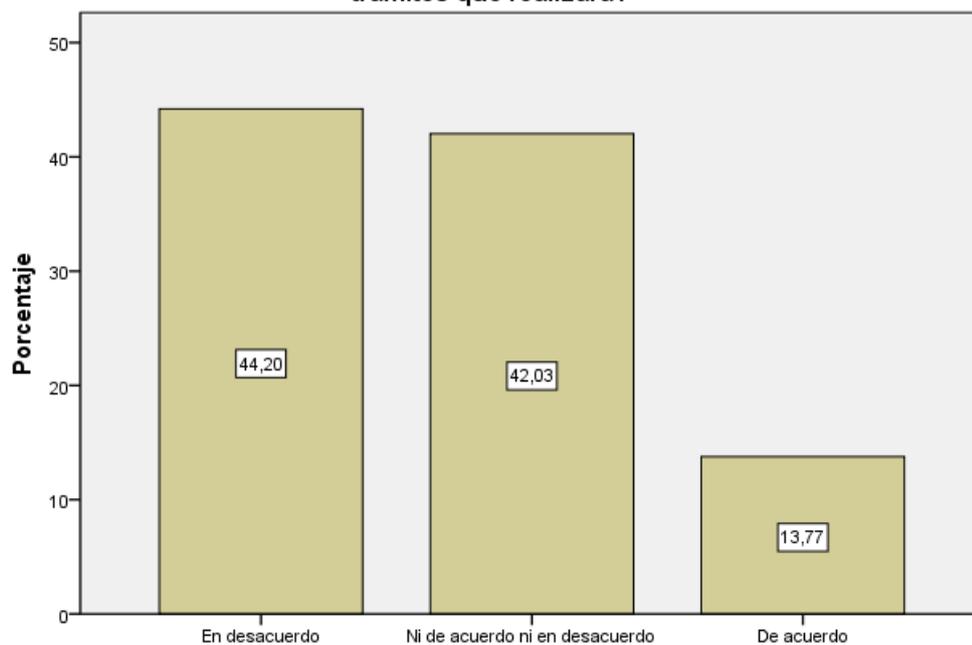
¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	61	44,2	44,2	44,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	42,0	42,0	86,2
	De acuerdo	19	13,8	13,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 31

¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?



¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?

Interpretación: En el grafico observamos que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentra “En desacuerdo” representado por el 44,2%, seguido de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 42,0%. De ello decimos que los usuarios no ubican al personal que los ayude u oriente en trámites que realizaran. Mientras que el 13,8% se encuentra “De acuerdo”.

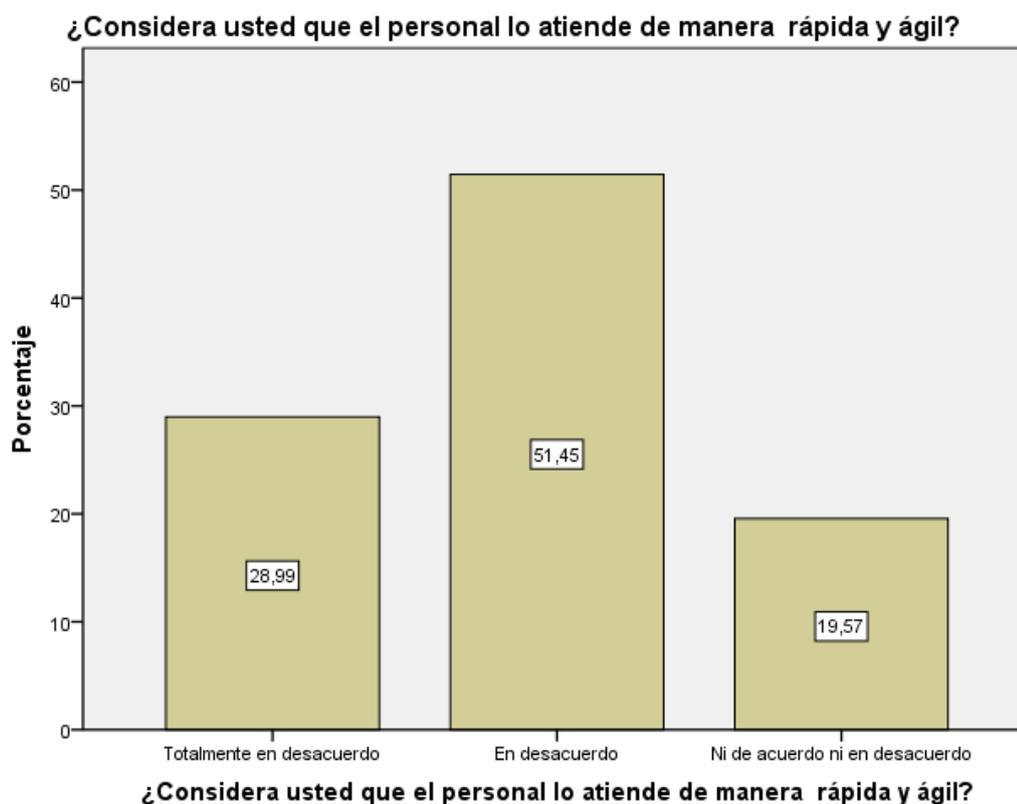
TABLA N° 48 - Pregunta N° 32

¿Considera usted que el personal lo atiende de manera rápida y ágil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	40	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	71	51,4	51,4	80,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	19,6	19,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 32



Interpretación: En el gráfico observamos que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentra “En desacuerdo” representado por el 54,4%, seguido de “Totalmente en desacuerdo” con el 29,0%. De ello decimos que el personal muestra demora en la atención de los usuarios. Asimismo el 19,6% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

TABLA N° 49 - Pregunta N° 33

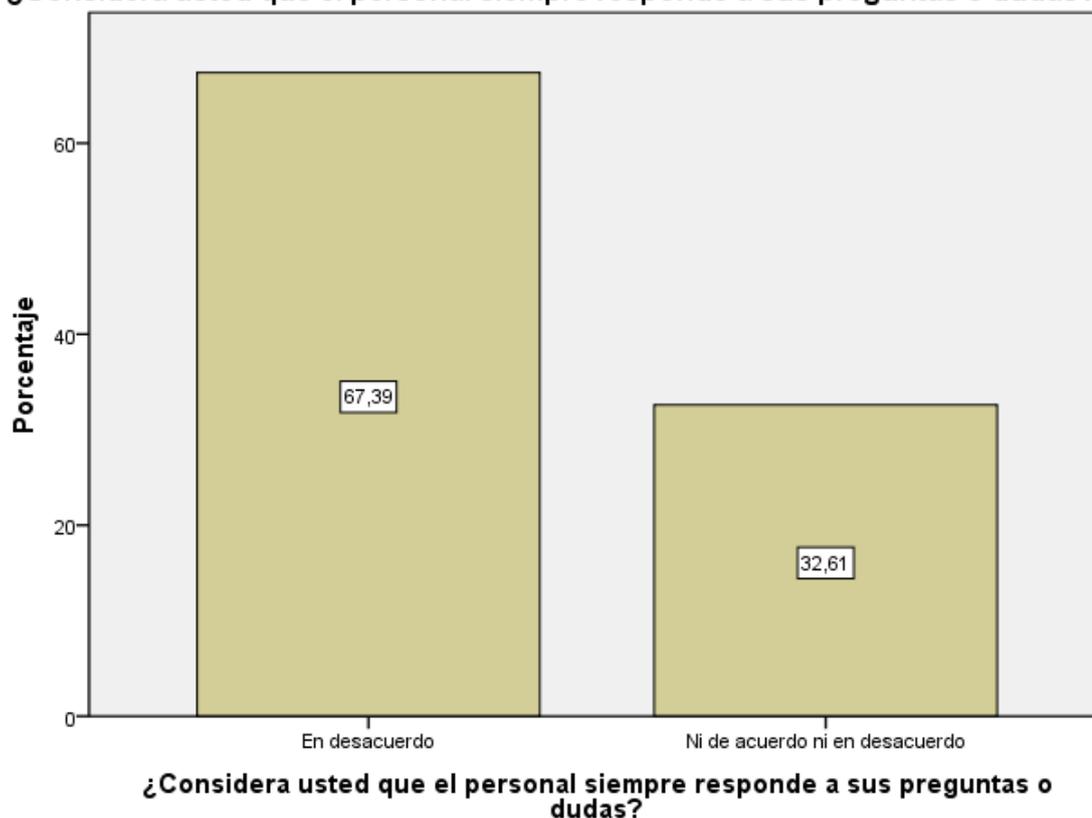
¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	93	67,4	67,4	67,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	32,6	32,6	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 33

¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?



Interpretación: Observamos en el grafico que el mayor porcentaje se ubica en la categoría "En desacuerdo" representada por el 67,4%, mientras que la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" por el 32,6%. Por lo tanto podemos decir que el personal no siempre aclara o responde a las dudas que tienen los usuarios.

TABLA N° 50 - Pregunta N° 34

¿Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	88	63,8	63,8	63,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	36,2	36,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 34



Interpretación: En el gráfico, observamos que el mayor porcentaje se encuentra “De acuerdo” representada por el 63,8%, mientras que la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 36,2%. De lo anterior podemos decir los usuarios no siente que el personal se preocupe por atender las quejas que presentan los usuarios.

TABLA N° 51 - Pregunta N° 35

¿Considera usted que el personal soluciona sus problemas en el momentos adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcenta je válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	22	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	73	52,9	52,9	68,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	31,2	31,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 35



Interpretación: De acuerdo al grafico observamos que el mayor porcentaje de encuestados está “En desacuerdo” representado por el 52,9%, seguido de la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 31,2%, mientras que el 15,9% está “Totalmente de acuerdo”. De lo anterior podemos decir no hay una oportuna solución a los problemas que presentan los usuarios.

TABLA N° 52 - Pregunta N° 36

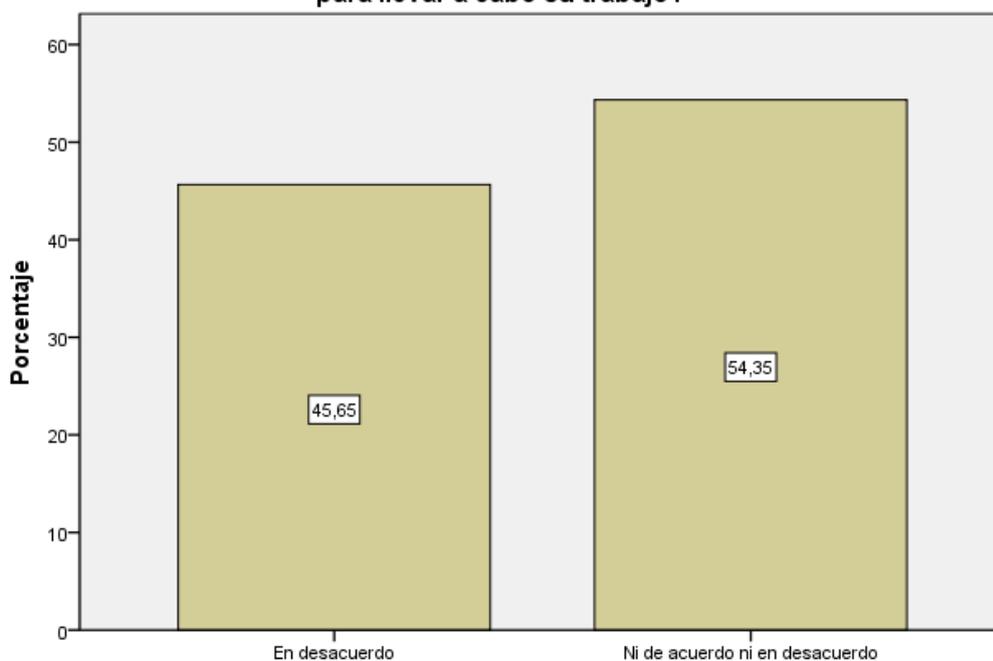
¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	63	45,7	45,7	45,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	54,3	54,3	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 36

¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?



¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Interpretación: Observamos en el grafico que el mayor porcentaje se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representada por el 54,3%, seguido por la categoría “En desacuerdo” con el 45,7%, de lo anterior podemos decir que debido a que el personal no cuenta con materiales necesarios esto dificulta la calidad de atención a los usuarios

TABLA N° 53 - Pregunta N° 37

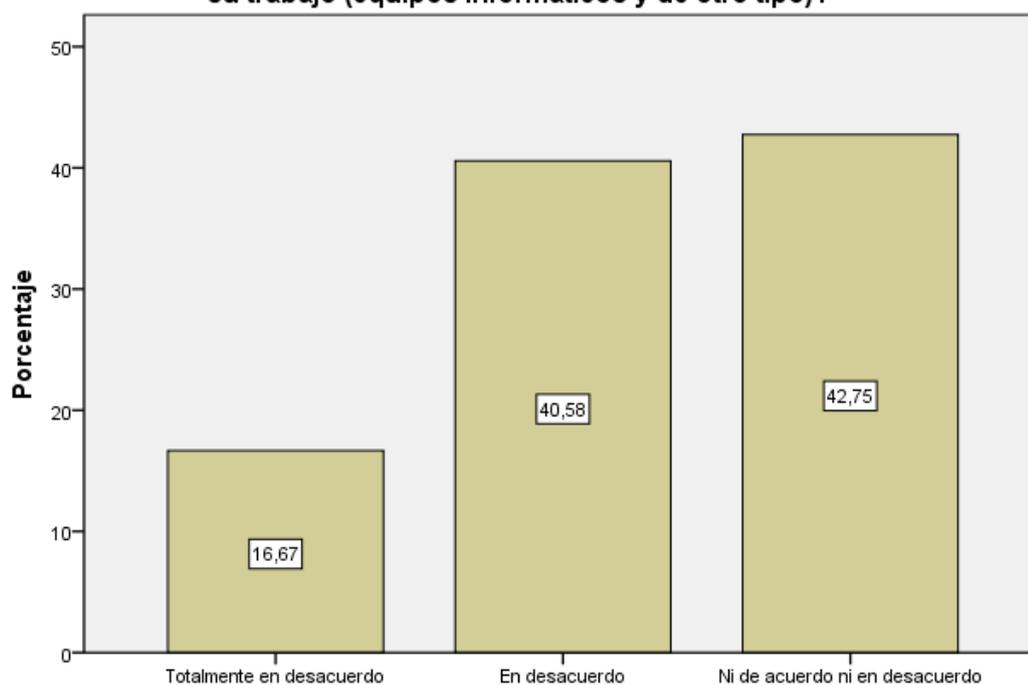
¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	23	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	56	40,6	40,6	57,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	42,8	42,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 37

¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?



¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?

Interpretación: En el gráfico se observa que la mayoría de encuestados se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representada por el 42,8%, seguido de la categoría “En desacuerdo” con el 40,6%, mientras que el 16,7% se encuentra “Totalmente de acuerdo”: De lo anterior podemos decir que el personal no cuenta con recursos tecnológicos para realizar de manera óptimas sus actividades.

TABLA N° 54 - Pregunta N° 38

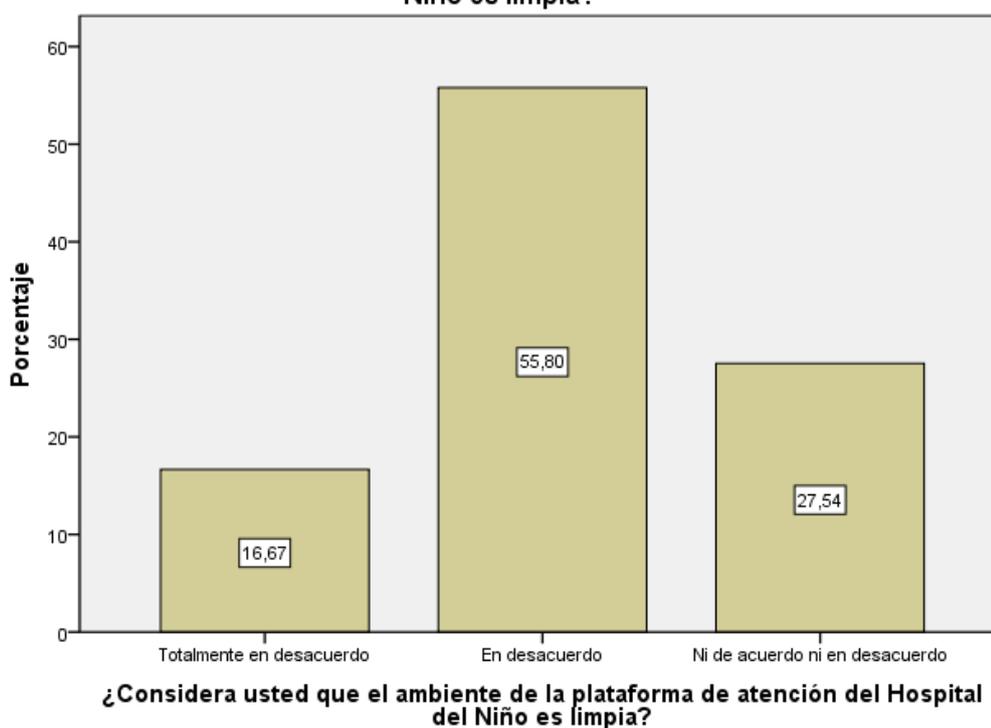
¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es limpia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	23	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	77	55,8	55,8	72,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	27,5	27,5	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 38

¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es limpia?



Interpretación: En el gráfico observamos que la mayor cantidad de el mayor porcentaje de los encuestados se ubica en la categoría “En desacuerdo” representado por el 55,8%, seguido de la categoría “Totalmente en desacuerdo” con el 16,7%, de ello podemos decir que la plataforma debería de mantener la limpieza en todo momento. Mientras que el 27,5% se ubica en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

TABLA N° 55 - Pregunta N° 39

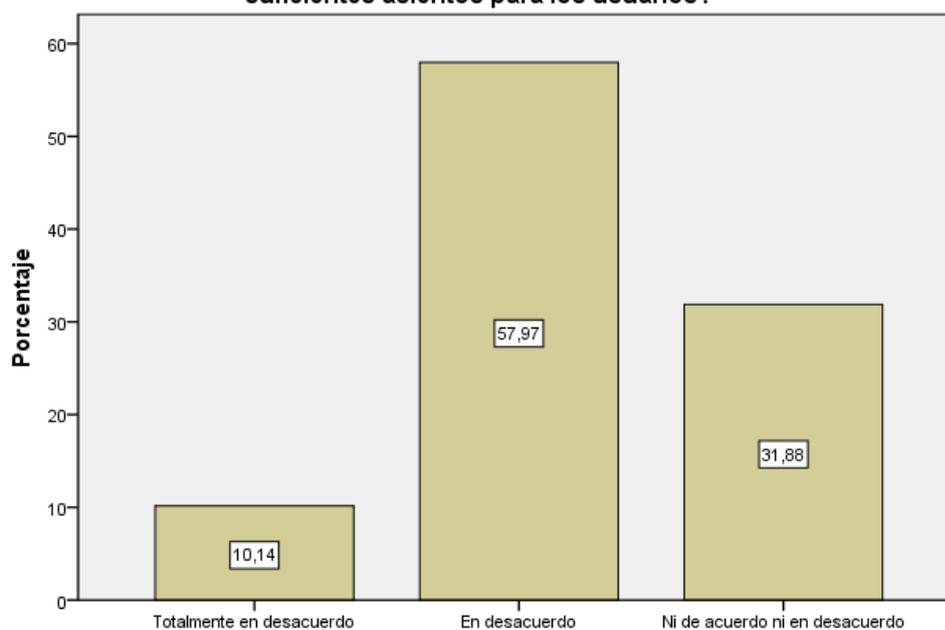
¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño dispone de suficientes asientos para los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	10,1	10,1	10,1
	En desacuerdo	80	58,0	58,0	68,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	31,9	31,9	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 39

¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño dispone de suficientes asientos para los usuarios?



¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño dispone de suficientes asientos para los usuarios?

Interpretación: En el grafico podemos observar que el mayor porcentaje de encuestados se encuentran “En desacuerdo” representada por el 58,0%, seguida de la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 31,9%, de esto podemos decir que la plataforma debería evaluar implementar más asientos para los usuarios. Mientras que el 10,1% se ubica en la categoría “Totalmente en desacuerdo”

TABLA N° 56 - Pregunta N° 40

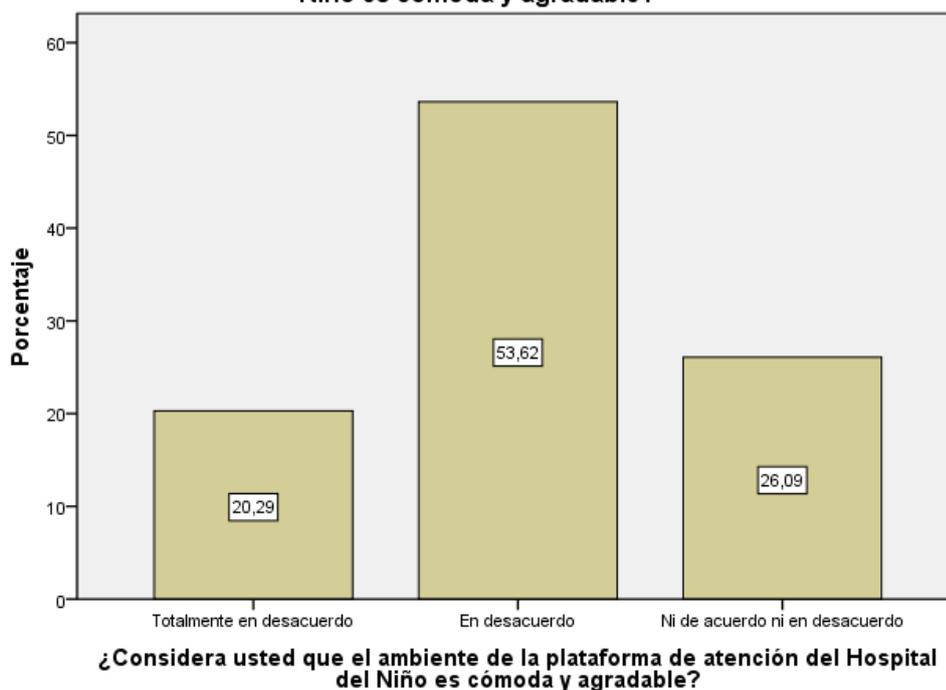
¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es cómoda y agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	28	20,3	20,3	20,3
	En desacuerdo	74	53,6	53,6	73,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	26,1	26,1	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

FIGURA N° 40

¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es cómoda y agradable?



Interpretación: En el gráfico observamos que el porcentaje mayor se ubica en la categoría "En desacuerdo" representado por el 53,6%, seguida de la categoría "Totalmente en desacuerdo" con el 20,3%, de esto podemos decir que la plataforma debe mejora la comodidad de las instalaciones. Mientras que el 26,1% se ubica en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".

IV. DISCUSIÓN

Hipótesis general:

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$), con un valor de correlación 0.639, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_i), por lo tanto asumimos que existe una relación positiva y altamente significativa entre la Mejora Continua y la Calidad de Servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Así como, Suarez V. (2012) en su tesis *Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A.* El principal objetivo de esta investigación fue determinar que la mejora continua tiene incidencia en el sistema de gestión de calidad y procesos de la empresa automotriz. Al igual que en el presente trabajo de investigación se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, con un valor de correlación de 0.782 y un valor de significancia de 0.001, es decir que la mejora continua se relacionó positiva y significativamente con la calidad de servicio en la empresa automotriz. El autor mediante el ciclo de mejora continua de Deming implementó un sistema que permitió a la empresa mejorar la producción, optimización de recursos e incrementar la rentabilidad de la misma.

Hipótesis específica 1

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$), con un valor de correlación 0.548, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_i), por lo tanto asumimos que existe una relación positiva y altamente significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Así como, Suarez V. (2012) en su tesis *Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A.* Al igual que en el presente trabajo de investigación en uno de sus objetivos específicos se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, con un valor de correlación de 0.612 y un valor de significancia de 0.000, es decir que la planificación se relacionó positiva y significativamente con la calidad de servicios en dicha empresa. El autor indica que la planificación debe ser monitoreada con metodologías y técnicas constantes, la cuales deben estar diseñadas de acuerdo a las necesidades del cliente y la empresa.

Hipótesis específica 2

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$), con un valor de correlación de 0.559, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_i), por lo tanto asumimos que existe una relación positiva y altamente significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Así como, Ávila H. (2011) en su tesis *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del Callao*. Al igual que en el presente trabajo de investigación se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, con un valor de correlación de 0.521 y un valor de significancia de 0.000, es decir el liderazgo se relacionó positiva y significativamente con la calidad de servicio de dicha institución. El autor nos menciona que la calidad en el sector salud de nuestro país es bastante crítica no solo debido a la atención médica recibida en estos centros hospitalarios, sino también el mal liderazgo de los jefes inmediatos en estas instituciones, ya que de ellos depende como el personal trabaje en equipo y fomente un buen ambiente laboral.

Hipótesis específica 3

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$), con un valor de correlación de 0.568, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_i), por lo tanto asumimos que existe una relación positiva y altamente significativa entre los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Así como, Román L. (2009) en su tesis *Como incrementar la calidad en los servicios de una empresa aplicando procesos y procedimientos de mejora continua*. Al igual que en el presente trabajo de investigación se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, con un valor de correlación de 0.702 y un valor de significancia de 0.000, es decir que los procesos se relacionaron positiva y significativamente con la calidad de servicios. El autor propuso una metodología que permitiera identificar la raíz de los problemas y para poder contrarrestar esta situación se tomó la decisión de separar las filas según los trámites que se vayan a realizar los usuarios y así poder incrementar la calidad del servicio.

Hipótesis específica 4

Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000 > \alpha=0.05$), con un valor de correlación de 0.513, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_i), por lo tanto asumimos que existe una relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.

Así como, Aguirre C. (2010). En su tesis, *Desarrollo de un enfoque de mejora continua a la prestación de servicio de la empresa de transportes Conquistadora S.A.* Al igual que en el presente trabajo de investigación se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, con un valor de correlación de 0.691 y un valor de significancia de 0.001, es decir los resultados se relacionaron con la calidad de servicio en la empresa de transportes. El autor indica que recolectar datos o los resultados sirven para que la organización aprenda a partir de sus errores. También nos dice que la mejora continua implica la implantación de un sistema, como también de aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las persona.

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

Primera: Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio.

Segunda: Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la planificación y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que la planificación es un proceso fundamental que determina un problema, analiza sucesos pasados y permite diseñar planes y programas que permitan mejorar la calidad de servicio.

Tercera: Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que el liderazgo es el factor determinante en la calidad de servicio, ya que los trabajadores deben tener clara la visión y misión para sentirse comprometidos con su equipo y objetivos de la empresa.

Cuarta: Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre los procesos y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que el desarrollo correcto de los procesos de atención permitirá mejorar la calidad de servicio.

Quinta: Se ha establecido que existe una relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que la recolección y verificación de los resultados de acciones o procesos permitirá tomar medidas correctivas para no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del análisis detallado de los resultados de la investigación se propone las siguientes recomendaciones y/o sugerencias que permitirá a la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño mejora de manera continua su calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.

Primera: Se recomienda que la institución implemente un plan de mejora continua basado en el Ciclo de Deming que le permitirá planificar los objetivos y actividades a realizar, implementar los procesos o actividades de cambio, hacer la verificación y seguimiento de los resultados y cumplimiento de metas y por ultimo actuar que permitirá tomar acciones a favor de la gestión de calidad de servicio al usuario.

Segunda: Para mejora la planificación en la institución se recomienda, realizar un análisis FODA que le permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas externas que pueden influenciar en el logro de los objetivos planteados en el corto, mediano y largo plazo. El benchmarking también puede ayudar a encontrar las mejores características, procesos, y servicios del servicio que sea posible, mediante la comparación con otras instituciones y adaptar las mejora prácticas.

Tercera: Se recomienda que para promover el liderazgo se realicen reuniones en donde cada trabajador tenga la posibilidad de expresar sus dudas o aportar nuevas ideas a fin de mejorar el servicio. Implementar un sistema que reconocimiento, donde se felicite el cumplimiento de los objetivos, por ende esto servirá de ejemplo para sus demás compañeros. El jefe podrá también realizar programas de aprendizaje o capacitación, para afianzar el conocimiento de su equipo de trabajo.

Cuarta: Se recomienda a la institución evaluar el proceso actual de atención, para ellos se pueden utilizar los diagramas de flujo, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y conocer si las actividades de trabajo están correctamente distribuidas. Esto permitirá identificar con mayor facilidad los problemas y las oportunidades de mejora en cada uno de las actividades.

Quinta: Se recomienda que se realicen periódicamente recolección de información a través de evaluaciones para tener indicadores que permitan mejorar la calidad de atención. Se debe evaluar la satisfacción del personal con su ambiente de trabajo, esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos. La satisfacción del usuario también es importante, para implementar un plan de mejora constante.

VII. REFERENCIAS

- Alabarta, E., Martínez, R. y Martínez, V. (2007). *Gestión mediante cuadro de mando*. Madrid, España: Dehon.
- Aguirre Camelo, P. (2010). *Desarrollo de un enfoque de mejora continua a la prestación de servicio de la empresa de transportes Conquistadora S.A* (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Occidente). (Acceso al 18 de septiembre de 2014)
- Ávila, H. (2011). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del Callao*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao). (Acceso 23 de septiembre de 2014)
- Carrasco, N. (2010). *Evaluar la calidad de servicio y atención al cliente en la Hostería "Karen Estefanía" en la ciudad de Guano*. (Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperada de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración 7ª*. Edición. México: Editorial Trillas.
- Civera, S. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función al modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, Universidad Jaume de España). (Acceso el 18 de septiembre del 2014)
- Cruelles R., J. (2012). *La Mejora Continua a partir de la medición y la reducción del despilfarro*. Barcelona, España: Marcombo.
- Donna C., S. (2006). *Administración de la Calidad*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.

- Escobedo, A. (2012). *La calidad se servicio y su relación con la satisfacción con los clientes de la Financiera Edificar*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna). (Acceso el 23 de septiembre de 2014)
- Fernández, M y Sánchez, J (2009) *Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación 3ed*. Madrid, España: Editorial de Santos SA.
- Gosso., F. (2008). *Hipersatisfacción del Cliente*. Ciudad de México, México: Panorama Editorial.
- Gonzales, M., Chamorro, M. y Rubio, L. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Jacarayan.
- Herrera, J. y Arzola, M. (2007). *Análisis de los Diferentes Métodos de Mejora Continua* Madrid, España: Ecoe ediciones.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° edición. McGraw – Hill Interamericana. México, D.F
- Martínez, J. (2011). *Estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente del gran terminal terrestre Plaza Norte*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 18 de septiembre)
- Martin Rubio, I. (2010). *La Mejora Continua en las Oficinas Bancarias a través de los programas de formación empresarial*. (Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid). (Acceso el 18 de septiembre de 2014)
- Málaga S., L (2008). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid, España: Thomson Ediciones.
- Riveros S., P. (2007). *Sistema de Gestión de Calidad, sea el líder en mercados altamente competitivos*. Madrid, España: Ecoe ediciones.
- Román Lara, C. (2009). *Como incrementar la calidad en los servicios de una empresa aplicando procesos y procedimientos de mejora continua*. (Tesis de maestría,

Universidad Vasco de Quiroga). Recuperada de <http://uvaq.dspace.escire.net/bitstream/handle/123456789/28200/Claudio%20Rom%C3%A1n%20Lara.pdf?sequence=1>

Suarez Villalba, R. (2012). *Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A.* (Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperada de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4436/1/TesisRaulVillalba.pdf>

Torres Vásquez, D. (2013). *Propuesta de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Educación en Salud "Cedes"*. (Tesis de Licenciatura, Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín). (Acceso el 17 de septiembre de 2014)

Vargas, Q. y Aldana, V. (2006). *Calidad en el Servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.

ANEXOS

Anexo 1: Validación de Expertos

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Empatía								
1	¿Considera usted que el personal muestra un trato amable y respetuoso?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que el personal lo escucha?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el personal comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el personal se muestra comprometido en ayudarlo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el personal entrega la información de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
6	¿Se ha sentido usted cómodo preguntándole sus dudas al personal?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra una imagen de honestidad y confianza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal conoce bien su trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
11	¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el personal lo atiende de manera rápida y ágil?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que el personal soluciona sus problemas en el momentos adecuado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles								
16	¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención es limpia?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que la plataforma dispone de suficientes asientos para todos los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted que el ambiente de la proforma es cómoda y agradable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Neil Dahlquist Travano DNI: 07971384

Especialidad del validador: Finanzas

.....de..... Del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Mejora Continua

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera usted que la plataforma del SIS planifica sus actividades teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la atención en la plataforma del SIS se da manera ordenada?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se evalúan los problemas que presentan los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se hacen evaluaciones al desempeño del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo								
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra responsabilidad en su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el personal muestra principios y valores éticos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal toma en cuenta sus sugerencias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Procesos								
11	¿Considera usted que la plataforma del SIS cuenta con la cantidad adecuada de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención en la plataforma del SIS?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que la plataforma del SIS trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en la plataforma del SIS que se respetan las citas programadas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debe realizar muchos trámites para ser atendido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Resultados								
16	¿La atención que usted recibe en plataforma del SIS cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del SIS es mejor que en otros centros hospitalarios?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del SIS?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que el personal de la plataforma del SIS procura mejorar los errores que se comenten?	✓		✓		✓		
20	¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención al usuario del SIS en sus diferentes visitas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Neil Dalquist Travano DNI: 07971384

Especialidad del validador: Finanzas

.....de..... Del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de Servicio

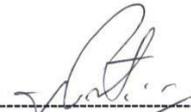
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Empatía								
1	¿Considera usted que el personal muestra un trato amable y respetuoso?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que el personal lo escucha?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el personal comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el personal se muestra comprometido en ayudarlo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el personal entrega la información de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
6	¿Se ha sentido usted cómodo preguntándole sus dudas al personal?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra una imagen de honestidad y confianza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal conoce bien su trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
11	¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el personal lo atiende de manera rápida y ágil?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que el personal soluciona sus problemas en el momentos adecuado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles								
16	¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención es limpia?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que la plataforma dispone de suficientes asientos para todos los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted que el ambiente de la proforma es cómoda y agradable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valide

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Dich Kost Talled DNI: 07721099
 Especialidad del validador: Ph. en Administración

8 de Dr. Del 2014

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Mejora Continua

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera usted que la plataforma del SIS planifica sus actividades teniendo en cuenta la necesidades y expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la atención en la plataforma del SIS se da manera ordenada?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se evalúan los problemas que presentan los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se hacen evaluaciones al desempeño del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo								
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra responsabilidad en su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el personal muestra principios y valores éticos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal toma en cuenta sus sugerencias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Procesos								
11	¿Considera usted que la plataforma del SIS cuenta con la cantidad adecuada de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención en la plataforma del SIS?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que la plataforma del SIS trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en la plataforma del SIS que se respetan las citas programadas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debe realizar muchos trámites para ser atendido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Resultados								
16	¿La atención que usted recibe en plataforma del SIS cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del SIS es mejor que en otros centros hospitalarios?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del SIS?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que el personal de la plataforma del SIS procura mejorar los errores que se comenten?	✓		✓		✓		
20	¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención al usuario del SIS en sus diferentes visitas?	✓		✓		✓		

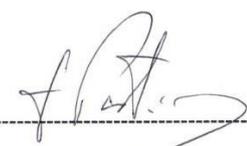
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valide

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Víctor Parra Talledo DNI: 077 21049
 Especialidad del validador:

8 de Nr. Del 20.14

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Empatía								
1	¿Considera usted que el personal muestra un trato amable y respetuoso?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que el personal lo escucha?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el personal comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el personal se muestra comprometido en ayudarlo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el personal entrega la información de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
6	¿Se ha sentido usted cómodo preguntándole sus dudas al personal?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra una imagen de honestidad y confianza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal conoce bien su trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
11	¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el personal lo atiende de manera rápida y ágil?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que el personal soluciona sus problemas en el momentos adecuado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles								
16	¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención es limpia?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que la plataforma dispone de suficientes asientos para todos los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted que el ambiente de la proforma es cómoda y agradable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDADO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Álvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Dr. en Administración

10 de 11 Del 20 14

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Mejora Continua

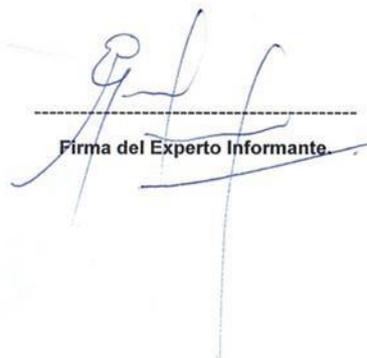
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Planificación								
1	¿Considera usted que la plataforma del SIS planifica sus actividades teniendo en cuenta la necesidades y expectativas del usuario?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la atención en la plataforma del SIS se da manera ordenada?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se evalúan los problemas que presentan los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se hacen evaluaciones al desempeño del personal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo								
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal muestra responsabilidad en su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el personal muestra principios y valores éticos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal toma en cuenta sus sugerencias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Procesos								
11	¿Considera usted que la plataforma del SIS cuenta con la cantidad adecuada de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención en la plataforma del SIS?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que la plataforma del SIS trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se respetan las citas programadas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en la plataforma del SIS se debe realizar muchos trámites para ser atendido?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Resultados								
16	¿La atención que usted recibe en plataforma del SIS cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del SIS es mejor que en otros centros hospitalarios?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del SIS?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que el personal de la plataforma del SIS procura mejorar los errores que se comenten?	✓		✓		✓		
20	¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención al usuario del SIS en sus diferentes visitas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VALIDADO.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvaréz DNI: 23833025
 Especialidad del validador: Dr. en Administración

.....10.....de.....11..... Del 20.....14.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTRA SOBRE LA MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DEL HOSPITAL DEL NIÑO, DISTRITO DE BREÑA, AÑO 2015

Objetivo: Identificar la relación de la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015

Estimado usuario nos dirigimos a usted en esta oportunidad para solicitarle unos minutos de su valioso tiempo para la realización del siguiente cuestionario con el fin de mejorar la calidad de servicio que se le presta, su opinión es valiosa e importante.

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplica o no a con una aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Dónde:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

n°	MEJORA CONTINUA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño planifica sus actividades teniendo en cuenta la necesidades del usuario?					
2	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño se da manera ordenada?					
3	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se evalúan los problemas que presentan los usuarios?					
4	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño se hacen evaluaciones al desempeño al personal?					
5	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital del Niño debería evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?					
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?					
7	¿Considera usted que el personal muestra responsabilidad en su trabajo?					
8	¿Considera usted que el personal muestra principios y valores éticos?					
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?					
10	¿Considera usted que el personal toma en cuenta sus sugerencias?					
11	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño cuenta con la cantidad adecuada de personal?					
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención de la plataforma del Hospital del Niño?					
13	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?					
14	¿Considera usted que se respetan las citas programadas?					
15	¿Considera usted que se debe realizar muchos trámites para ser atendido?					
16	¿La atención que usted recibe en plataforma de atención del Hospital del Niño cumple con sus expectativas?					
17	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital del Niño es mejor que en otros centros hospitalarios?					

18	¿Considera usted que debería haber un sistema de quejas y sugerencias en la plataforma de atención del Hospital del Niño?					
19	¿Considera usted que el personal se procura mejorar los errores que se comenten?					
20	¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital del Niño en sus diferentes visitas?					

n°	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
21	¿Considera usted que la personal muestra un trato amable y respetuoso?					
22	¿Considera usted que el personal lo escucha?					
23	¿Considera usted que el personal comprende sus necesidades?					
24	¿Considera usted que el personal se muestra comprometido en ayudarlo?					
25	¿Considera usted que el personal entrega la información de manera clara y sencilla?					
26	¿Se ha sentido usted cómodo preguntándole sus dudas al personal?					
27	¿Considera usted que el personal muestra una imagen de honestidad y confianza?					
28	¿Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta?					
29	¿Considera usted que el personal conoce bien su trabajo?					
30	¿Considera usted que el personal está totalmente calificado para las tareas que realiza?					
31	¿Considera usted que le es fácil ubicar a algún personal que lo oriente en los tramites que realizara?					
32	¿Considera usted que el personal lo atiende de manera rápida y ágil?					
33	¿Considera usted que el personal siempre responde a sus preguntas o dudas?					
34	¿Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas?					
35	¿Considera usted que el personal soluciona sus problemas en el momentos adecuado?					
36	¿Considera usted que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
37	¿Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?					
38	¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es limpia?					
39	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital del Niño dispone de suficientes asientos para los usuarios?					
40	¿Considera usted que el ambiente de la plataforma de atención del Hospital del Niño es cómoda y agradable?					

Anexo 4: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
LA MEJORA CONTINUA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL DEL NIÑO, DISTRITO DE BREÑA, AÑO 2015.				
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación de la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del SIS del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La mejora continua se relaciona con la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015.</p>	<p>Variable X:</p> <p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental y transeccional</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015? • ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015? • ¿Cómo se relacionan los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015? • ¿Cómo se relacionan los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • Determinar la relación entre los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • Determinar la relación entre los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. 	<p>Hipótesis Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • Los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. • Los resultados se relacionan con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. 	<p>Variable Y:</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>215 usuarios de la plataforma del SIS en el periodo octubre año 2015.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>138 usuarios de la plataforma del SIS en el periodo octubre año 2015.</p> <p>MUESTREO</p> <p>Probabilístico aleatorio simple</p> <p>TECNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>2 cuestionarios, una para cada variable</p>

Anexo 4: Base de datos SPSS V.19

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Planificacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
2	Orden	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
3	Problemas	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
4	Desempeño	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
5	Satisfaccion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
6	Motivacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
7	Responsabil...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
8	Valores	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
9	Equipo	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
10	Sugerencias	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
11	Cantidad	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
12	Horario	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
13	Coordinacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
14	Citas	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
15	Tramites	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
16	Expectativas	Numérico	1	0	¿La atención q...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
17	Comparacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
18	Quejas	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
19	Errores	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
20	Mejoras	Numérico	1	0	¿Ha observado ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
21	Trato	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
22	Escucha	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
23	Comprension	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
24	Compromiso	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
25	Informacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
26	Dudas	Numérico	1	0	¿Se ha sentido...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
27	Imagen	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
28	Veracidad	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
29	Conocimiento	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
30	Calificacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada
31	Ubicacion	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▣ Ordinal	↘ Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

