



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de procesos y eficiencia operativa en los servicios del
área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quimis Baque, Alejandra Belen (orcid.org/0000-0002-1247-3820)

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

CO-ASESOR:

Mg. Ramírez Huerta, Valiente Pantaleón (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación primeramente está dedicada a Dios, es quien guía a través de la fe y esperanza para cumplir los sueños

A mis padres Eduardo Quimis y Lilian Baque y a mi pequeña hija Kiara Zavala son lo más importante en mi vida y la fortaleza para seguir cosechando éxitos.

Y a mis hermanas, que a través de opiniones y consejos han proporcionado un granito de arena para culminar esta investigación.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y la oportunidad de ver realizado uno de mis tantos anhelos.

Al Hospital Básico Jipijapa lugar donde se aplicó los instrumentos para la obtención de resultados con ello también a las personas que colaboraron con sus firmas para validar dichos instrumentos.

A la Universidad Cesar Vallejo institución que hizo posible obtener un grado más de educación y como no agradecer al docente tutor Maestro Lázaro Ruiz, por su paciencia y enseñanza hacia mi investigación.

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 15 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5 Procedimientos | 19 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7 Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | 43 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Instrumento 1 Variable Gestión de Procesos | 16 |
| Tabla 2 Instrumento 2 Variable Eficiencia operativa | 17 |
| Tabla 3 Validacion juicio de expertos | 18 |
| Tabla 4 Frecuencia y porcentaje variable gestión de procesos | 20 |
| Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable gestión de procesos | 21 |
| Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la variable eficiencia operativa | 22 |
| Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable eficiencia operativa | 22 |
| Tabla 8 Prueba de normalidad | 24 |
| Tabla 9 Relacion entre las variables Gestion de procesos y eficiencia operativa | 25 |
| Tabla 10 Relación entre la gestión de procesos y la optimización | 26 |
| Tabla 11 Relación entre la gestión de procesos y los productos | 27 |
| Tabla 12 Relación entre la gestión de procesos y los recursos | 28 |
| Tabla 13 Relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora | 29 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Ilustración 1 Esquema tipo de investigación | 13 |
| Ilustración 2 Imagen de confiabilidad | 18 |

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. Se uso una metodología básica, con un diseño de estudio no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 100 profesionales de la salud, con una muestra de 80 participantes y un muestreo probabilístico por conveniencia. En la recolección y análisis de datos se usaron 2 cuestionarios por cada variable de estudio, revisados y validados por y mediante firma de expertos, dirigidos a los profesionales del área de emergencia. A nivel descriptivo la gestión de procesos es ubicada en un nivel regular con un 70% según los encuestados, con relación a la eficiencia operativa los encuestados opinan en un 95% que también se encuentra en un nivel regular. En resultados inferenciales al medir la relación entre variables a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, obtuvimos una significancia bilateral de 0.000 menor al p -valor 0.05 los datos no tienen una distribución normal, en la contrastación de hipótesis se obtuvo un resultado de 0.387 demostrando una correlación positiva baja.

Palabras clave: Gestión de procesos, Eficiencia operativa, área de emergencia, servicios.

Abstract

This research aims to determine the relationship between process management and operational efficiency in the services of the emergency area of a hospital in Manabí Ecuador, 2022. A basic methodology was used, with a non-experimental cross-sectional study design, quantitative approach of correlational level. The population was made up of 100 health professionals, with a sample of 80 participants and a probabilistic sampling for convenience. In the collection and analysis of data, 2 questionnaires were used for each study variable, reviewed and validated by and through the signature of experts, Aimed at professionals in the emergency area. At a descriptive level, process management is located at a regular level with 70% according to the respondents, in relation to operational efficiency, 95% of the respondents believe that it is also at a regular level. In inferential results when measuring the relationship between variables through the non-parametric test of Spearman's Rho, we obtained a bilateral significance of 0.000 less than p -value 0.05 the data does not have a normal distribution, in the contrasting of hypotheses a result was obtained of 0.387 demonstrating a low positive correlation.

Keywords: Process management, Operational efficiency, emergency area, services.

I. INTRODUCCIÓN

Gestión en emergencia hace referencia a la forma como está organizada una institución y la forma de gestionar sus responsabilidades recursos y acciones, se trata de planificación y acuerdos institucionales para guiar los esfuerzos tanto públicos y privada de manera integral y coordinada. En la emergencia a nivel Zoosanitarias también se evidencia el déficit ya que existen lugares que no están adecuados, preparados para la complejidad de atención incluye interfaz humano-animal- vida silvestre. Los asesores de políticas deben participar en el diseño de gestión de emergencias, planificando e implementando intervenciones necesarias y poder cubrir la necesidad a nivel país (Bonbon & Myers, 2020).

Como se evidencia en el Hospital San Vicente de Paul, la gestión Hospitalaria en el servicio de emergencia presenta dificultades en la organización y seguimiento de proceso en sus actividades, a pesar de ser complementaria y mantener interconexión con el tercer nivel de atención no cuenta con suficiente personal especialista y asistencial , en esta institución también hacen referencia a la mala distribución de pacientes es decir acuden a esta casa de salud casos que no están catalogados dentro de una emergencia pero la atención es brindada de acuerdo al requerimiento por persona, también dentro de sus instalaciones se atiende a personas privadas de libertad que son traídos a la emergencia para emitir certificados médicos, los mismos que congestionan el servicio generando mayor demanda y gastos de recursos. (Arias, 2019).

El Hospital Básico Jipijapa, pertenece a los hospitales de segundo nivel de atención, pertenece a la Zona Sur de la Provincia de Manabí, está sujeto a la accesibilidad de riesgo considerando su ubicación, infraestructura, sus elementos estructurales y no estructurales (Ministerio de Salud Pública, 2019).

A nivel local en un hospital de Manabí, se evidencia una situación similar, al resaltar problemas de eficiencia e ineficacia de los bienes y servicios lo cual crea directamente malestar e insatisfacción en los usuarios y trabajadores del Hospital Jipijapa, motivado principalmente a inadecuada gestión de los procesos en las áreas de tecnológicas, desarrollo del personal, estructuras jerárquicas de los puestos de trabajos, así como debilidades en el diseño de los procesos, de esta forma repercute en bajos niveles del beneficio en las mejoras para atención.

Entre los hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud Pública del Ecuador se encuentra el hospital ya antes mencionado, el cual ha sido objeto de estudio porque demanda muchas falencias en sus obligaciones, por encontrarse en un lugar estratégico geográficamente ya que es el que dará soluciones a cierto número de población que va más allá de su población cantonal. Luego tenemos los procesos para acercarnos a una perfección, en la manera de dirigir, controlar y planear sus gestiones, buscando siempre las mejoras de su institución. Una de las falencias que se percibe es el escaso conocimiento del personal en cuanto a protocolos y manuales que el personal debe aplicar a cada situación a presentarse y posterior a ello implementar estrategia hacia la participación del personal adquiriendo conocimientos actualizados.

Otra de las situaciones que se presentan en esta institución es la sobrecarga de tareas, debido a la falta de personal ya que, al abarcar en su atención a personas de otros cantones, hace evidente no solo en la dedicación y el tiempo hacia el cuidado en un paciente, sino también se evidencia la falta de insumos, mejor adecuación del área en su estructura y tecnología.

Ante lo planteado anteriormente surge la presente investigación, donde formulo este problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un Hospital de Manabí, Ecuador, 2022?.

También se consideran como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022?. ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022?. ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los recursos en el servicio del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022? ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022?.

Sobre la justificación de la investigación, es que mediante la buena gestión de los procesos se puede cumplir de forma mas adecuada con la visión y misión que tienen los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador. La justificación teórica es que, mediante conocimientos en variable de investigación, se crea debate académico acerca de las teorías más adecuadas para aplicar.

Seguidamente sobre la justificación practica es que mediante el uso de teorías sobre el tema intenta aportar una solución a una problemática existente, al tratarse de instituciones de salud resulta de gran importancia mantener los estándares de eficiencia operativa. A nivel social la investigación aporta beneficio a la población especifica que recibe el servicio y a los profesionales del área de emergencia del hospital Jipijapa de Manabí, Ecuador, 2022.

Finalmente, sobre la justificación metodológica en que a través de los materiales de recolección de datos se da respuesta a objetivos del estudio, los instrumentos se validan mediante sensatez de expertos y se calcula su confianza por medio de Alfa de Cronbach, lo que hace a los instrumentos confiables y aplicables. De esta forma podrán ser utilizados como referencia en futuras investigaciones.

Se establece como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022. Seguidamente como objetivos específicos se plantean: Analizar la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022. Analizar la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. Analizar la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. Analizar la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022.

Así mismo, se determinó la hipótesis general de la investigación: existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital, de Manabí, Ecuador, 2022. Consecutivamente las hipótesis las hipótesis especificas: Existe relación significativa entre la gestión de proceso y la optimización en ellos servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022. Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022. Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a antecedentes internacionales consultados, según Soriano (2022), se realizó en el Perú y su investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión por proceso como alternativas de oportunidades para optimizar fases preanalíticas en patologías clínicas HFS Tarma, 2021. Los métodos utilizados han sido aplicados a nivel interpretativo, como técnicas se usó la encuesta y 2 cuestionarios para cada variable. Se encontró que gestiones por proceso en la investigación incide en forma positiva en mejoras de fase preanalíticas de asistencia de laboratorios clínicos del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

En Perú Delgado (2022), en lo investigado su objetivo fue comprobar vinculación entre gestiones por proceso y atenciones a los pacientes en Hospital de Otuzco- 2021. El método utilizado es cuantitativo, aplicado no experimental, de diseño correlacional, utilizo una muestra por conveniencia, colaboraron 100 profesionales del área de salud. Como técnicas se utilizó la encuesta y dos cuestionarios por variable. Lo obtenido de las dimensiones mostraron una relación de fuerza media entre la gestión de procesos y la atención al paciente, también coexistieron datos los que mostraron correlación negativa significativa entre atención al paciente y dimensiones relacionadas con gestión de proceso. Esto sugiere que el proceso en el hospital afecta negativamente la atención de los pacientes.

También, Huan Ma et al., (2022) esta investigación realizada en China, fue estudiar la aplicación de la gestión de procesos PDCA en la sala de operación diurna y la influencia de la calidad y seguridad de enfermería; la metodología empleada fue investigación cuantitativa, ofreciendo un grupo de control y un grupo de investigación cada uno conformado por 20 personas disimiles, se analizaron las variables en pretest y postest. En los resultados indico que las dimensiones la calidad de enfermería, la seguridad de enfermería, la especialidad y las normas de enfermería del grupo de estudio fueron superiores en comparación con el control. Se pudo concluir que la aplicación de la gestión PDCA puede mejorar de manera efectiva la eficacia y protección a las y los enfermeros en la sala de operaciones de día.

Acotan Zhang, et al., (2022) también en China, plantearon identificar los componentes claves intervinientes en la eficacia de herramientas de gestión de calidad hospitalaria y analizar los mecanismos necesarios para la gestión científica hospitalaria a largo plazo. La metodología empleada fue de estudio transversal, se investigó in situ a un gran número de participantes en las actividades del círculo de

control de calidad (CCC). En los resultados se encontró que la eficiencia operativa en la actividad hospitalaria se puede dividir en factores individuales, grupales y organizacionales. Ultimando que los líderes trabajan en implementar un sistema que proteja la herramienta CCC de la negligencia o falla, por lo cual se deben fortalecer la creación de equipos y usar recompensas o incentivos no materiales para aumentar el entusiasmo en el personal.

Castro (2020), en su investigación su objetivo fue determinar cómo se relaciona gestión por procesos con eficiencia operativa en la asistencia odontológica de San Martín de Porres 2020. Utilizó un diseño descriptivo correlacional no experimental para recopilar datos censales sobre su investigación. La investigación se realizó a 100 trabajadores. Se utilizaron cuestionarios para recopilar datos para cada sujeto de estudio, se informó que la gestión de procesos es regular, con 32,5% de los profesionales de la salud mostro que gestión de procesos es mala. Los resultados señalaron una correspondencia del 95% rechazando la suposición nula y aceptando cohesión, relación entre las variables estudiadas.

Actualmente los grandes avances en la ciencia a nivel mundial obligan a las empresas a ir de la mano con la tecnología, debido a que los procesos automatizados han llegado para simplificar y facilitar los procesos, costos y tiempos con la finalidad de hacer eficiente y eficaz en la tarea productiva. Es por ello que la automatización de los procesos siempre arroja resultados favorables en la cual los empleados forman parte de un plan organizado que se desarrolla en las empresas u organizaciones, es conocido también como gestión de procesos según lo establecen (Barrera et al., 2018).

Leal y Quispe (2018), también están en Perú, y su estudio con objetivo proponer gestiones por proceso para mejorar eficiencias operativas del personal médico en centro odontológico DENTO STETIC CAJAMARCA 2018. Los métodos utilizados son descriptivos, cuantitativos y propositivos. Como población se consideraron 98 pacientes y se seleccionaron con base en criterios de inclusión. Para la recopilación de datos, utilizó entrevistas con los administradores de la empresa para comprender la gestión de procesos y encuestas a los clientes de los centros dentales para comprender la eficiencia operativa para comprender los factores internos considerados como un elemento competitivo en los servicios que brindan. La conclusión es que la gestión contribuye significativamente a la eficiencia operativa.

Finalmente, cuando se realizan las implementaciones tecnológicas en las empresas, por parte de los empleados, en muchos casos se produce resistencia al cambio y por lo consiguiente produce estrés en los trabajadores, lo que conlleva a importantes descensos en los sistemas productivos, pues producto de ello se desencadenan resultados desfavorables y gran descontrol sobre las escalas jerárquicas de la empresa, afectando negativamente los tiempos de producción y los costos asociados a ello, así expresa, Diaz (2016).

En el ámbito nacional, se realizó un estudio en un reconocido hospital de Guayaquil, en que tiene una propuesta de gestión para mejorar la atención en el sistema de referencia y contrarreferencia, se determinó que la gestión de procesos según el 74,5% de la muestra era nivel bajo medio, por lo que la capacidad tecnológica y la atención temprana tenían gran dificultad que repercutía directamente en la eficiencia con la cual se desarrollan las actividades diarias en los hospitales, se ordena y clasifica según el valor agregado, Campaña (2022).

También en los estudios nacionales incluyen a Salazar y Solano (2021), el propósito de su estudio fue desarrollar y proponer un modelo de gestión para el servicio de imágenes en un hospital de la ciudad de Cuenca. El método utilizado es un método cuantitativo de tipo no experimental y alcance descriptivo. En su demostración de la investigación conformada por 398 usuarios, dividido en 14 usuarios internos y 284 usuarios externos. Se encontró que los problemas centrales con los servicios de imágenes estaban relacionados con el momento de la atención y los retrasos en los informes de radiología para el servicio. como conclusión se encontró que las recomendaciones en referente a gestión deben basarse en reducir el lapso de espera para la atención y retrasar la entrega de informes.

Además, Caisa y Calle (2021), tiene como objetivo desarrollar un manual de procesos para la sede medica de un Hospital de la ciudad de Ambato, para facilitar el desarrollo y progreso de los procesos dentro del establecimiento. Los métodos utilizados fueron la investigación no experimental, inductiva y de campo. Se encontró que no existe gestión sistemática en el proceso y en base a las observaciones anteriores, existe una necesidad urgente de construir los campos médicos anteriores dentro de los departamentos técnicos para garantizar una gestión eficaz del talento.

Gómez (2019), planteo en su investigación, que su objetivo principal es de identificar acciones a través de la gestión por procesos en reducir el tiempo en que los pacientes esperan por necesidad de citas médicas, hasta que efectivamente se

presente un especialista de consulta externa, en el Hospital Carlos Andrade Marín, investigación de tipo descriptivo, transversal y métodos deductivos. Recopilar información a través de entrevistas con expertos en el campo de la salud. Sin embargo, alguna acción surgida involucra instancia ajena al HCAM, como unidad médica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, MSP, etc. Por lo que, si no hay cohesión entre las entidades responsables, el problema no dará fin.

Finalmente, Burgos (2021), en su tesis propone un modelo para inducir mejoras en los procesos y calidad en salud en el ámbito salud de las Zonal 5 perteneciente al ministerio de salud pública del Ecuador. El objetivo es proponer un modelo que apruebe restituir acciones a realizar en la prestación de calidad de los servicios de salud; tendió una metodología cualitativa de tipo no experimental empleando entrevistas a 4 funcionarios encargados de la gestión, se concluye que al personal entrevistado no está íntegramente capacitado, obstaculizado su adaptación a los cambios organizacionales obteniendo desventajas en las políticas que garantizan mejoras en atención en salud.

Por lo antes expuesto, Burgos (2021), concuerda a través de capacitaciones, ya que al no estar capacitado el personal acarrea desventajas en las políticas que garantizan mejoras en atención de salud.

Entre las bases teóricas que sustentan esta investigación, se enuncia la gestión por procesos, que es una perspectiva teórica que coloca de suma importancia la insuficiencia de gestionar las organizaciones como un conjunto de procesos interrelacionados Falcón et al., (2022). Esta teoría se centra en la idea de que una organización debe ser vista como un conjunto de procesos que interactúan entre sí para producir un resultado final. La gestión por procesos se sustenta en la eficacia de una organización se puede mejorar mediante la identificación y el diseño de los procesos clave que se utilizan para realizar las acciones de la organización. En materia de salud, la gestión es el proceso que conlleva a la eficiencia y mejora de los servicios (Arévalo & Barbarán, 2021).

Con este enfoque, el área de emergencia de un hospital se puede dividir en una serie de procesos, como la recepción de pacientes, la evaluación de estos, el tratamiento y el envío de los mismos a otras áreas del hospital (Font Difour et al., 2021) Cada uno de estos procesos se puede optimizar mediante la identificación de las tareas clave que se realizan en cada etapa y el diseño de un sistema para realizar estas tareas de forma eficiente (Santianes et al., 2021). Asimismo, un modelo de

gestión estratégica que sirve para fundamentar la investigación es el Modelo Malcolm Baldrige, que se centra en proponer objetivos y metas a largo plazo, así como en los resultados y las formas de medición para llegar a ellos. Este modelo también se centra en la necesidad de establecer un buen liderazgo y una buena gestión de recursos humanos (Puertas et al., 2020).

Referente a los sustentos conceptuales de esta investigación, la gestión de servicios es una facultad de gestión empresarial que se centra en la administración y entrega de servicios a los clientes (Díaz & Salazar, 2021). Se trata de una disciplina muy amplia que abarca la administración de servicios de todo tipo, desde los servicios financieros y de seguridad, hasta los servicios en salud y educación. En el sector empresarial, la gestión de servicios implica planificación y coordinación de todos los involucrados para ofrecer asistencia a los clientes. Esto incluye el personal, los equipos, los suministros, la infraestructura y los procesos de negocio Rojas et al., (2020). No obstante, en salud, la gestión de servicios se centra en el diseño y la coordinación, hacia la atención recibida por el usuario (Beltrán et al., 2018).

Además, según Roure et al., (2016), afirmaron que: el proceso que conlleva intervención se centra en el paciente, a los cuales se les conoce como clientes externos porque sus percepciones son importantes para mejorar la entidad que dirige sus acciones hacia la satisfacción, proporcionándoles múltiples programas de salud que dispone la entidad. También puede exponer otros procesos para complementar su servicio. Por ejemplo, elaboración de informes, evaluación y auditoría. La gestión relacionada con procesos tiene una gama de cualidades: (a) considerar realidades, (b) valoran la logística y el apoyo (c) tienen coordinadores de procesos, relaciones laterales, monitorean la eficiencia. (d) calidad basada en modelos.

Además, según (Bravo, 2016), Analizar un proceso para mejorar cada aspecto que lo conforma, con el objetivo de formar parte del estándar para ser competitivo en este ámbito. Ejercer con los estándares de calidad concebirá que la agencia sea valorada internacionalmente y capaz de atraer más clientes, en la actualidad el cliente está informado y por lo tanto exige productos de calidad (p.5).

La investigación de (Freitas & Yáber, 2014), buscan integrar, capturar, codificar almacenar, difundir y recuperar conocimientos dentro de una organización, logrando colaboración de los inmersos de una organización.

En la dimensión estrategia, se fundamenta en que para alcanzar las metas propuestas la organización necesita desarrollar habilidades y recursos, en esto

incluye tener el conocimiento para saber ejecutar, tener bien definido lo que se quiere lograr y al mismo tiempo saber cómo cumplir con el estándar establecido.

En dimensión persona indica que deben involucrarse para crear conocimiento y posterior utilizar este conocimiento adquirido en sus actividades, por ende, amerita crear condiciones para animar e innovar en la organización.

Los procesos son un elemento clave en una institución, representan muchas acciones dentro de un contexto organizativo, se ve representado por las labores de sus integrantes, el desenvolvimiento de estos y las funciones que realizan y a su vez esto refleja organización en la operatividad de la institución.

En tecnología, en la actualidad casi todas de las instituciones públicas como privadas utilizan las TIC donde se guarda información asertiva y efectiva con fácil accesibilidad para los involucrados en una compañía, facilitan el intercambio de conocimiento y crean espacios interaccionales. Son fácil de manejar y se adaptan a las necesidades de cada usuario.

Continuando con las dimensiones de gestión de procesos

Primera dimensión: Estrategias, según (Bravo, 2016), es como la institución mejora su proceso para darle valores agregados a su producto. Se alcanza cuando la organización participa en implementar pautas que motiven a cambiar para mejorar y es lo que representa y da valor según la visión de la institución (p. 34).

Segunda dimensión: En la dimensión segunda: Personas (Bravo, 2016), cuando se menciona a ellos, es a muchos factores donde se desenvuelve y vincula con las instituciones, se analiza su habilidad, su entorno, la actitud que tiene, si tiene responsabilidad en alguna actividad, y su reacción deseada (p. 35).

Tercera dimensión: Procesos según (Bravo, 2016), es la acción a seguir para alcanzar la planificación, se plasma acciones de forma exacta y con indicación clara para evitar un error. El gerente debe comunicar claramente el objetivo deseado, convencer al colaborador para conseguir su desempeño en mejorar la condición institucional (p. 35).

Cuarta dimensión: Estructura (Bravo, 2016), La organización completamente ordena y jerarquizar sus procesos, también funciona para asignar cargos a cada quien. Además, coordina las áreas y realiza tareas organizacionales (p. 36).

Quinta Dimensión: Tecnología, (Bravo, 2016), hace sencillo el trabajo organizacional por proporcionar equipos tecnológicos para hacer un producto de calidad, acortar tiempo de producción y mucha eficiencia. Además, impactado con

mayor alcance la comunicación, generando el mecanismo de este al momento, significando inclusive al gerente que no está presente entienda lo sucedido en la compañía (p.37).

En tanto a teorías sobre eficiencia operativa:

La teoría complementaria de (Perez, 2013), se identifican los fines que se deben lograr en un determinado período de tiempo, se asignan las responsabilidades y se asegura el cumplimiento de las actividades. Busca ser realizable y acorde a las necesidades de sus usuarios, busca ofrecer un servicio favorable con mayor énfasis en los clientes (p. 39).

También contextualizamos la teoría basada en Martínez (2016), quien afirma que el objetivo es producir labor de alta calidad que lo diferencie de la competencia, en su implementación debe contar recursos suficientes para enfrentar los desafíos establecidos en el programa. En el proceso, las entidades deben mejorar con el tiempo, pero son acompañadas por los líderes de los equipos de trabajo. Buscan formar alianzas estratégicas para optimizar los valores brindados, los interesados siempre critican la Atención de acuerdo a la percepción que experimentan.

En cuanto a la eficiencia Campoverde et al., (2019), mencionaron que es una medida de qué tan bien se está utilizando un recurso. Es una representación específica de evaluar la capacidad que una persona aporta a una entidad, generando producción utilizando los recursos disponibles. organización para producir un producto o servicio utilizando los recursos disponibles. Según Hoyos et al., (2021), la eficiencia es una característica de un proceso, método o sistema en el que se produce el máximo resultado posible con el mínimo de recursos. En esa línea (Islas et al., 2020), señalaron que la eficiencia es una medida significativa de la calidad de los servicios en emergencia, ya que puede ayudar a identificar áreas en las que se pueden mejorar los procesos de atención de los pacientes.

De acuerdo Zabalae et al., (2021), la gestión es inherente al acto de dirigir, la cual se fundamenta en la administración de tres variables esenciales: tiempo, recursos y acciones. En este sentido, la calidad de la gestión se ve reflejada en la eficacia y eficiencia al momento de tomar decisiones, permitirá la consecución de objetivos planteados. La eficiencia se basa en la organización, en el ámbito salud en los servicios que se ofertan, mediante la coordinación del proceso de prestación. Por lo que se trata de una dirección sistemática para mejorar, detallar y estudiar problemas, así como implementar soluciones (Sánchez et al., 2018).

En el contexto de los servicios de emergencia hospitalarios, la eficiencia se puede medir utilizando una variedad de métricas, tales como el tiempo de espera, el tiempo de tratamiento o el número de errores en el tratamiento (Cerdá et al., 2018). No obstante, una forma común de medirla es comparar los recursos utilizados para producir un producto o servicio. La eficiencia también es importante porque puede dejar impacto positivo o negativo en los servicios que se brindan a los pacientes (Lauzán , 2020).

En palabras de Calvo et al (2018), medir la eficiencia, en lo correspondiente a la salud, es comprobar la repercusión de los servicios prestados a en el bienestar de una población específica, usando los recursos disponibles de la mejor manera posible. Bajo este enfoque, la eficiencia armoniza el uso de los recursos existentes con la capacidad real del sistema en general, de ahí que, en el sector salud eficiencia es especialmente importante debido a la naturaleza escasa de los recursos. En este sentido, no se debe confundir una medición enfocada en las metas, con una que evalúa los procesos ya que en el primer caso la eficiencia es el resultado óptimo mientras que en el segundo se analiza el recorrido para alcanzarla. Sin embargo, Llamuca et al., (2021), señalaron que también puede realizarse como proceso-resultado, es decir, que contemple ambos enfoques.

Con base en ello, se ha señalado que los factores a medir para conocer el desempeño de una organización deben comprender la dirección, liderazgo, comunicaciones, programas de desarrollo, manejo de recursos humanos, mercadeo y competencia, sistema tarifario, sistema informático y técnico (Calvo et al., 2018). Los mismos, permiten establecer correlaciones que se pueden utilizar para detectar oportunidades y habilidades que se pueden realizar para mejorar el desempeño. De esta manera se conoce interacción entre componentes evaluados y el ejercicio para identificar las áreas que tiene mayor impacto en la organización (Fernández et al., 2018).

Las consecuencias de una gestión de servicios ineficiente en el área de emergencias de un hospital pueden ser graves e incluso mortales. Una mala gestión de los recursos puede conducir a una sobrecarga de trabajo para el personal, lo que puede provocar errores y retrasos en el tratamiento de los pacientes. Esto, a su vez, puede tener una captación negativa de los cuidados médicos y el tiempo en responder una emergencia. En el peor de los casos, una mala gestión en servicios de emergencia puede conducir a la muerte de pacientes (Torres, 2018).

Es necesario resaltar que un hospital es una institución vital para la comunidad y, como tal, debe estar bien equipado y administrado para garantizar que pueda cumplir con su función de proporcionar atención médica de calidad. Si el personal de un hospital no está bien capacitado o si los recursos están mal administrados, esto puede tener un impacto negativo en la capacidad del hospital de proporcionar un cuidado adecuado y oportuno a sus pacientes (Poblete et al., 2020).

De esta forma, se considera la primera dimensión: Optimización, es entendible que el proceso resuelve alguna dificultad de cualquier índole, podría ser técnico, reducir costos y hacer alguna actividad que permita efectuar con responsabilidad social de organizaciones de prestigio por el consumidor, proyectándose como socialmente responsables (Martínez, 2016).

Además, la segunda dimensión: Productos, es la acción considerada como servicios por el cual oferta costos al instante de recibirlo, también este proceso brinda satisfacciones al cliente, quien ve su necesidad satisfecha, aquí no toma en cuenta el servicio extraordinario de venta en insumo u otro (Martínez, 2016).

En la tercera dimensión: Recursos, es como usarlos para desarrollar al valorado que trascienda. Alcanzar objetivos de producción refiriéndose en emplear de forma adecuada el recurso, donde su inversión se convierte en fuerza laboral del colaborador (Martínez, 2016)

La cuarta dimensión: intención de mejora es empleada para perfeccionar algún otro proceso, de acuerdo al mapa planteado al iniciar, en ciertos momentos causan controversia si no son debidamente orientados, vinculándose si los colaboradores reportan el cumplimiento de las actividades, observándose fortalezas y debilidades, para mejorarlas o mantenerlas por políticas de corrección que se consideran por métodos u otros (Martínez, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La existente investigación básica, estudia hechos visibles a través de la relación de los entres, también se enfoca en apoyar o contrariar una teoría existente basándose en su observación, comprendiendo los fenómenos que ocurren en un determinado lugar (CONCYTEC, 2020). La investigación básica es aquella que busca explicar un suceso, el cual se ha dado por la curiosidad de explorar y probar nuevas técnicas o conocimientos, se dice que la investigación básica surgió desde tiempos antiguos ya que fue dada la curiosidad del hombre. Esta argumentada en el la observación en el razonamiento lógico y la imaginación (Ñaupas et al., 2018).

Esta investigación incluyo un diseño de estudio no experimental, de corte transversal, ya que las variantes no fueron modificadas ni probadas, los datos son recolectados en un momento determinado en el cual se evaluará la conexión de variables. El diseño es una guía hacia la persona que investiga para lograr el final de la ruta propuesta, el diseño no experimental es aquel que no interviene en el transcurso normal de un acontecimiento (Hernández & Mendoza, 2018).

El nivel de investigación fue correlacional, según (Hernández & Mendoza, 2018), este nivel busca comprender la relación o relaciones que existen entre las variables de un explícito campo. En investigación al hablar de correlacional abarca a un grupo explícito de un área específica y mediante la observación y al mismo tiempo evalúa la dependencia y correspondencia de variables de estudio.

Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, Ñaupas et. al, (2018), menciona que se trata de evaluar variantes y demostrar con los resultados de análisis numéricos y estadísticos para priorizar y validar patrones de comportamiento. Es la forma de explicar y tratar las variables de Gestión de procesos y Eficiencia operativa, En otras palabras, es una forma de investigar con datos obtenidos de la realidad, para patentizar suposiciones.

Ilustración 1 Esquema tipo de investigación



3.2 Variables y operacionalización

La operacionalización se entiende por el desglose de las recapitulaciones que la conforman según lo establece Freire (2019). La presente investigación consta de dos variables, siendo Gestión de Procesos variable 1 y Eficiencia operativa variable 2.

V1: Gestión de Procesos

Definición conceptual: Demostrar un enfoque sistemático para identificar, comprender y aumentar el valor agregado del progreso de una agencia para ejecutar planes comerciales y aumentar la satisfacción (Bravo, 2016).

Definición operacional: Opera en cuatro dimensiones: optimización, productos, recursos, e intención de mejora, con nueve indicadores medidos por un sondeo de 30 preguntas cuidadosamente diseñado y validado.

Indicadores: Planificación, Desarrollo profesional, Productividad, Estrategia de servicio, Identificación con la organización, Relación con los empleados, Niveles de conocimiento, Niveles de satisfacción, Ambiente de trabajo.

Escala de medición: Ordinal, mediante la escala de Likert, con valores de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

V2: Eficiencia Operativa

Definición conceptual: Se señala que, al realizar un trabajo de alta calidad, diferenciado de la competencia, utiliza los recursos adecuados cuando las actividades de planificación son desafiantes, reducir tiempos y buscar alianzas estratégicas para mejorar su servicio a los usuarios Martínez (2016).

Definición operacional: Consta de cinco dimensiones: Estrategias, Personas, Procesos, Estructuras, Tecnología, con quince indicadores, medidos por un cuestionario de 30 preguntas, bien diseñado y validado.

Indicadores: Compromiso, Productividad, Gestión del cambio, Liderazgo, Comunicación interna, competencias genéricas, Competencias del equipo directivo, Rediseños de procesos, Proceso de escuchar al cliente, Áreas del hospital, Área de mejora continua, Herramientas de software, Power point, Conocimientos, Uso de los tics.

Escala de medición: Ordinal mediante la escala de Likert, con valores de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Tenemos a (Hernández & Mendoza, 2018), quienes especifican que una población se determina por “Personas que cumplen una especificación particular”. La población estuvo conformada por 100 trabajadores del hospital cumpliendo con el criterio de inclusión y exclusión en el área de emergencia.

Criterios de inclusión:

- Personal activo y adscrito a una Unidad del Hospital básico Jipijapa.

Criterios de exclusión:

- Personal no adscrito a una Unidad de del Hospital básico Jipijapa.
- Personal contratado de otros años.
- Personal no activo.

3.3.2 Muestra

Sobre muestras censales o censos es el modelo de un pequeño fragmento de la población con la cual vamos a investigar habilidades y comportamientos que nos permitan en un determinado tiempo y espacio (Ñaupas et al., 2018). La muestra de esta investigación estuvo conformada por 80 trabajadores.

3.3.3 Muestreo

Este muestreo no probabilístico intencional se basa en seleccionar casos de una población, solo se limita a estudiar la realidad de estos casos (Otzen & Manterola, 2017).

3.3.4 Unidad de análisis

Corresponde a un profesional en los servicios del área de emergencia de un Hospital Básico Jipijapa, 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Como indica (Sanchez et al., 2018) las encuestas que se utilizan en investigación son herramientas que proporcionan la información de un tema en estudio. A su vez en este estudio la técnica utilizada será una encuesta compuesta por preguntas que se aplican a la muestra de investigación con la finalidad de estudiar la información relacionada con las variables Según, (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumentos

Según Rojas (2019), la herramienta de medida bibliográfica aplicada en la investigación es el cuestionario “son preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, presentadas tanto en forma escrita como impresa y respondidas igualmente en forma escrita o a veces oral” (p. 89). También el cuestionario es un instrumento utilizado con el fin de investigación o evaluación, este instrumento se encuentra ligado a la recuperación memorística de informaciones específicas (Hernández & Mendoza, 2018).

Ficha técnica de instrumento 1:

Tabla 1

Instrumento 1 Variable Gestión de Procesos

| | |
|--------------------------|--|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario de Gestión de procesos, aplicado al personal del área de emergencia |
| Autores del instrumento: | Por Alejandra Quimis, adecuado para esta investigación. Basándose en el estudio de Leslie Castro 2020. |
| Variable: | Gestión de procesos |
| Dimensiones: | Estrategias, Persona, Procesos, Estructura y tecnología |
| Año: | 2022 |
| Unidad de análisis: | Profesionales de salud del área de emergencia. |
| Numero de interrogantes: | 30 |
| Tiempo de respuesta: | 15 a 20 minutos |

Tabla 2

instrumento 2 Variable Eficiencia operativa

| | |
|--------------------------|--|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario de Eficiencia operativa aplicado al personal del área de emergencia. |
| <hr/> | |
| Autores del instrumento: | Por Alejandra Quimis, adecuado para esta investigación. Basándose en el estudio de Leslie Castro 2020. |
| Variable: | Eficiencia operativa |
| Dimensiones: | Optimización, Productos, Recursos, Intención de mejora. |
| Año: | 2022 |
| Unidad de análisis: | Profesionales de salud del área de emergencia |
| Numero de interrogantes: | 30 |
| Tiempo de respuesta | 15 a 20 minutos. |

Según (Hernández & Mendoza, 2018) confiabilidad es la medida en que un instrumento confirma que sus resultados son veraces y coherentes. Esto significa que las aplicaciones secuenciales a las muestras producirán resultados similares.

Para establecer confianza de lo estudiado se determinó el Alfa de Cronbach utilizando software estadístico SPSS V.26 y se aplicó al 10% de las muestras piloto de estudio de nueve colaboradores.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Como técnica de validación denominada juicio de expertos, realizada por metodólogos. Necesita ser validado a través de resultados de encuestas y resoluciones de expertos para consolidar el proyecto de la herramienta para que sea significativo y medible, (Hernandez et al., 2014).

Tabla 3

Validación juicio de expertos

| Orden | Apellidos y nombres | Grado | Pertinencia | Relevancia | Claridad |
|-------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------|----------|
| 1 | Delgado Molina Jacqueline Beatriz | Doctora en Ciencias Biomédicas | X | X | X |
| 2 | Caisalitin Taco María Leonor | Magister en Salud Familiar | X | X | X |
| 3 | Gallegos Valencia Fulmen Jesús | Doctora en Salud Pública | X | X | X |

Nota. Elaboración propia, teniendo como base las fichas de los expertos

Confiabilidad

La confiabilidad es importante, nos permitirá medir el enunciado propuesto para alcanzar los resultados fundamentales de la investigación (Abarzúa, 2019) .Su confiabilidad se evaluó de acuerdo con el Software estadístico realizando el Alfa de Cronbach. El instrumento se especificó por prueba piloto con características del 10% de su muestra para la investigación.

Ilustración 2 Imagen de confiabilidad

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

Donde:

| | | |
|------------|--|--------|
| α : | Coficiente de confiabilidad del cuestionario | 0,8905 |
| k: | Numero de items del instrumento | 30 |
| Σ | Sumatoria de la varianza de los itmes | 8,5185 |
| S | Varianza total del instrumento | 61,21 |

Luego de la aplicación de la formula se obtiene que para la variable gestión de procesos la confiabilidad es de 0,890 indicando alta confiabilidad. Con base a resultados, el instrumento es adecuado y confiables ya que están en parámetros ideales 0.7 a 0,9.

3.5 Procedimientos

Inicialmente se buscaron problemas, identificaron variantes y se realizaron operaciones para corregir datos, herramientas, validar y aplicar confiabilidad. Además, la muestra del estudio se utilizó para realizar estadísticas descriptivas e inferenciales, utilizando Rho de Spearman para referenciar escalas ordinales.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos conseguidos a través de la encuesta serán incorporados a la base de datos del programa Office Excel y posteriormente a IBM SPSS Statics 26, donde se analizarán variables y dimensiones, de esta manera se realizará el análisis descriptivo de datos. Al igual que el inferencial, se realizará prueba de normalidad, la cual determinará el carácter paramétrico de datos para luego contrastar hipótesis estableciendo los siguientes criterios:

H0: Los datos son de distribución normal. Se aplica Pearson.

H1: Los datos no son de distribución normal. Se aplica Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Respetando los principios éticos establecidos en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo 2022.

Porque se respetará el principio de benevolencia y porque a través de este trabajo investigativo, tanto los profesionales como los directores de la institución, comprenderán los tipos de labores y de productividad que existen en el establecimiento, con ello podrán elegir soluciones sobre implicados y hacer una institución de ambiente más amigable y beneficioso.

Y cómo respetar el principio de no malicia, porque se cuidará el bienestar general de los profesionales involucrados en la investigación, porque a través de la investigación no existirá el riesgo al llenar el instrumento.

También se logra el principio de autonomía, ya que los profesionales no están obligados a participar en este trabajo de investigación como colaboradores, su participación es libremente elegida sin obligación alguna.

También se respeta el principio de imparcialidad, ya que la elección de los colaboradores se hará sin excepción alguna y todos los involucrados en el trabajo de investigación son iguales.

IV. RESULTADOS

4.2 Resultados descriptivos

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje variable gestión de procesos

| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Valido | Malo | 3 | 3,80% |
| | Regular | 56 | 70,00% |
| | Bueno | 21 | 26,20% |
| | Total | 80 | 100,00% |

Nota: Aplicativo con información de la base de datos SPSS

En la tabla 4 referente a resultados descriptivos observamos que luego de haber realizado el análisis de datos a 80 participantes se observa que la variable gestión de procesos el 3,80% de los colaboradores en el área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022. Consideran que es malo. Seguidamente el 70,00% consideran nivel regular y el 26,20% consideran sobre el nivel bueno. En los resultados se evidencia que el mayor porcentaje con relación a la gestión de procesos se centra en los niveles como regular u buena según los colaboradores, en la gestión de procesos la definen factores como, las estrategias, personas, proceso y tecnología, que son esenciales para que puedan realizarse las operaciones adecuadamente dentro de una organización.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable gestión de procesos

| Nivel | F | Estrategias | F | Persona | F | Proceso | F | Tecnología |
|--------------|----------|--------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|-------------------|
| Malo | 3 | 3,80% | 57 | 71,30% | 5 | 6,20% | 2 | 2,50% |
| Regular | 64 | 80,00% | 23 | 28,70% | 37 | 76,30% | 47 | 58,70% |
| Bueno | 13 | 16,20% | 0 | 0 | 38 | 16,20% | 31 | 38,80% |
| Total | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% |

Nota: Aplicativo con información de la base de datos SPSS.

En la tabla 5, se observa que las dimensiones de la variable gestión de procesos obtuvieron los siguientes porcentajes: para estrategias el 3,80% consideran que es malo, el 80,0% nivel regular y el 16,20% nivel bueno. Para la dimensión persona el 71,30% nivel malo, el 28,70% nivel regular y el 0,0% bueno. Para la dimensión proceso el 6,20% consideran que es malo, el 46,30% regular y el 47,50% nivel bueno. Finalmente, para la dimensión tecnología el 2,50% consideran nivel malo, el 58,70% nivel bueno y el 38,8% nivel bueno. Los resultados indican que los mayores porcentajes se ubican en los niveles regular y bueno, no obstante, la dimensión persona, muestra mayor porcentaje en el nivel malo con el 71,30%, esta dimensión está relacionada con el desarrollo de los profesionales de la salud, se evidencia, que no existe una actualización de conocimientos de forma periódica, se desconocen o no están bien establecidas las normas y procedimientos de las operaciones diarias, así como también la escasa comunicación entre el personal.

Tabla 6*Frecuencia y porcentaje de la variable eficiencia operativa*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 1 | 1,30% |
| Regular | 76 | 95,00% |
| Bueno | 3 | 3,80% |
| Total | 80 | 100,00% |

Nota: Aplicativo con información de la base de datos SPSS.

En la tabla 6, al analizar los datos obtenidos de los 80 participantes, se observa que la variable eficiencia operativa, es percibida por los colaboradores de los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022 como malo para el 1,30%, seguidamente de regular para el 95,0% y bueno para el 3,80%. Los resultados indican que el mayor porcentaje de colocadores ubican la eficiencia operativa como regular, lo que indica que tiene deficiencias por lo que se ven afectadas las actividades que son desarrolladas diariamente: la eficiencia operativa se puede medir evaluando las metas y objetivos cumplidos, así como los recursos que se emplean para lograrlos en un periodo determinado. Los factores que se utilizan para medir o evaluar la eficiencia operativa son la optimización, los productos, los recursos y la intención de mejora.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable eficiencia operativa

| Nivel | F | Optimización | F | Productos | F | Recursos | F | Intención de mejora |
|---------|----|--------------|----|-----------|----|----------|----|---------------------|
| Malo | 3 | 3,80% | 4 | 5,00% | 6 | 7,50% | 1 | 1,30% |
| Regular | 70 | 87,40% | 68 | 85,00% | 61 | 76,00% | 68 | 85,00% |
| Bueno | 7 | 8,80% | 8 | 10,00% | 13 | 16,20% | 11 | 13,70% |
| Total | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% | 80 | 100,00% |

Nota: Aplicativo con información de la base de datos SPSS

En la tabla 7, sobre las dimensiones de la variable eficiencia operativa obtuvieron los siguientes porcentajes según a los 80 colaboradores de los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022: la dimensión optimización fue nivel malo para el 3,80%, nivel regular para el 87,40% y nivel bueno para el 8,80%. Seguidamente la dimensión productos fue nivel malo para el 5,0%, nivel regular para el 85,0% y nivel bueno para el 10,0%. Para la dimensión recursos fue nivel malo para el 7,50%, nivel regular para el 76,30% y nivel bueno para el 16,20%. Finalmente, para la dimensión intención de mejora fue nivel malo para el 1,30%, nivel regular para el 85,0% y nivel bueno para el 13,70%.

Como se evidencia en los resultados la dimensión recursos alcanza mayor porcentaje en nivel de desarrollo malo por el 7,50% de los participantes, esta dimensión la conforman los medios que utilizan los profesionales de la salud para realizar las actividades diarias, lo que es indispensable que sean adecuados y oportunos.

4.2 Resultados inferenciales

H1: Los datos estudiados tiene una distribución normal.

H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad

| Kolmogórov- Smirnov ^a | | | |
|----------------------------------|-------------|----|----------------------------|
| Variables | Estadístico | Gl | Significancia bilateral |
| Gestión de procesos | ,410 | 80 | ,000 |
| Eficiencia operativa | ,507 | 80 | ,000 |

Nota: Resultado de procedimiento en SPSS

En resultados inferenciales comenzamos describiendo tabla 08 prueba de normalidad podemos apreciar que hemos utilizado la prueba de Kolmogórov-Smirnov^a por que los integrantes de la muestra de estudio son 80 profesionales del área de emergencia. El indicador Sig. Nos muestra un resultado de 0.000 en ambas variables.

Cifra que es menor al p -valor 0.05, lo que nos lleva a concluir que los datos procesados no llevan una distribución normal. Razón por la cual para las contrastaciones de las hipótesis se utilizará pruebas no paramétricas y por las características de la investigación será la prueba de Rho de Spearman.

Finalmente se rechaza H1 y se acepta H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal.

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Tabla 9

Relación entre las variables Gestión de procesos y eficiencia operativa

| | | Gestión de procesos | de | Eficiencia operativa |
|-----------------|---------------------------------------|---------------------|----|----------------------|
| | Coeficiente | 1,000 | | ,387** |
| | Gestión de procesos de de correlación | | | |
| | Sig. (bilateral) | . | | ,000 |
| Rho de Spearman | N | 80 | | 80 |
| | Coeficiente | ,387** | | 1,000 |
| | de de correlación | | | |
| | Eficiencia operativa Sig. (bilateral) | ,000 | | . |
| | N | 80 | | 80 |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En tabla 9 sobre contrastación de hipótesis utilizamos la prueba de Rho de Spearman demuestran y nos indican afirmación sobre la existencia entre las variables gestión de procesos y eficiencia operativa, dado que la cifra obtenida de Significancia bilateral es 0,000, valor menor al $p =$ valor 0,05 estadístico.

La correlación es significativa en el nivel 0,01, o 99% de confianza.

El grado de correlación es positiva baja ya que el resultado es de 0,387, por lo tanto, se acepta H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Hipótesis específica 01

H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Tabla 10

Relación entre la gestión de procesos y la optimización

| | | Gestión de procesos | Dimensión 1: Optimización |
|-----------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Variable | 1,000 | ,622** |
| | Gestión de procesos | de de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |
| | | Coeficiente | ,622** |
| | Dimensión de Optimización | de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En tabla 10 sobre hipótesis específica 01, lo resultante observado mediante la prueba de Rho de Spearman nos indican a afirmar que existe relación entre las hipótesis en esta parte se observa que la cifra obtenida de significancia bilateral es 0,000 valor menor al $p =$ valor 0,05.

La correlación es positiva en el nivel 0,01, o 99% de confianza.

El grado de correlación es positiva moderada ya que el resultado es de 0,622 por lo tanto, se acepta H0 y se rechaza H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Hipótesis específica 02

H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Tabla 11

Relación entre la gestión de procesos y los productos

| | | | Variable gestión de procesos | Dimensión 2: Productos |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Variable: Gestión de procesos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,636 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | Dimensión 2: Productos | Coeficiente de correlación | ,636** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

Nota: ** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En tabla 11, sobre hipótesis específica 02, los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman nos indica que existe relación entre las hipótesis en esta se observa que el valor obtenido en la significancia bilateral es 0,000, menor al $p=$ valor 0,05.

Esta misma tabla muestra una correlación positiva en el nivel 0,01, o 1% de error.

En el grado de correlación es positiva moderada con un valor de 0.636, entre la gestión de procesos y productos.

De acuerdo a esta interpretación de resultados podemos testificar que se rechaza H0 y se acepta H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Hipótesis específica 03

H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Tabla 12

Relación entre la gestión de procesos y los recursos

| | | Variable: gestión de procesos | Dimensión 3: Recursos |
|-----------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| | | Coeficiente | ,748 |
| Rho de Spearman | Variable: de gestión de procesos | de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |
| | Dimensión 3: Recursos | Coeficiente | ,748** |
| | | de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En tabla 12 hipótesis específica 03, se obtuvieron los siguientes resultados mediante Rho de Spearman muestran que existe relación entre las hipótesis con una significancia bilateral menor de 0.000, menor al p=valor 0,05.

En el grado de correlación: es positiva alta porque el valor fue de 0,748.

Con los datos obtenidos en esta tabla podemos afirmar que se rechaza H0 y se acepta H1.

Entonces H1: existe relación significativa entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Hipótesis específica 04

H1: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

Tabla 13

Relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora

| | Variable | Dimensión 4: |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|
| | Gestión de procesos | Intención de mejora |
| Rho de Spearman | Variable: gestión de procesos | Coeficiente de correlación |
| | Sig. (bilateral) | |
| | N | |
| | Dimensión 4 | Coeficiente de correlación |
| | Intención de mejora | Sig. (bilateral) |
| | | N |

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En tabla 13 sobre hipótesis específica 04 se puede apreciar los resultados obtenidos con los siguientes valores, con una significancia bilateral de 0,000 que es menor al $p =$ valor de 0,05, mediante prueba Rho de Spearman.

Muestra una relación significativa de 0,01 o 1% de error.

En el grado de correlación es positiva moderada porque tiene un valor de 0,670.

Por lo tanto, se acepta H1 y se rechaza H0.

Y la hipótesis H1 nos dice que Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022

V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión objetivo general:

La investigación se objetivo en encontrar relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa, podemos constatar que se logró el resultado esperado, observando el análisis inferencial de contrastación de hipótesis, se logró una significancia bilateral de 0,000 en cada variable lo cual indica relación positiva baja según la interpretación de Rho de Spearman. Demostrando aceptación en hipótesis alterna para esta investigación. Coincidiendo con otras investigaciones como la de Castro (2020), en la cual se demostró relación entre las variables gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de San Martín de Porres. Tenemos también tenemos a Burgos (2021), que refiere que según las acciones realizadas con eficiencia y calidad en servicios se logra una buena gestión en los procesos.

En el ámbito salud, la gestión de procesos se orienta a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios de salud Arévalo y Barban (2021). En consecuencia, Delgado (2022), afirma que la gestión de procesos se afecta negativamente por la forma de atención que se brinda al paciente, así mismo coexisten con las demás dimensiones, esto por lo investigado en un hospital de Perú. Según Salazar y Solano (2021), la gestión de procesos es óptima cuando se reduce el tiempo de espera para la atención y entrega de informes es a tiempo, según lo investigado en un Hospital de Cuenca.

Respecto al análisis descriptivo la gestión de procesos ocupa un nivel regular del 70,00% según lo obtenido del procesamiento de datos en respuesta a los participantes. La gestión de procesos es buena para 26,20% de los participantes y malo según el 3,80% de los participantes. En el ámbito salud, la gestión de procesos se orienta a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios de salud Arévalo y Barban (2021). En consecuencia, Delgado (2022), afirma que la gestión de procesos se afecta negativamente por la forma de atención que se brinda al paciente, así mismo coexisten con las demás dimensiones, esto por lo investigado en un hospital de Perú. Según Salazar y Solano (2021), la gestión de procesos es óptima cuando se reduce el tiempo de espera para la atención y entrega de informes es a tiempo, según lo investigado en un Hospital de Cuenca.

Comparando los resultados con el contexto teórico indagado, la gestión de procesos en el área de emergencia se considera el cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario, dichos

subprocesos tienen correlación con la satisfacción del cliente, en la investigación de Catota (2019) dio como resultado que el dominio gestión de procesos fue el predictor más significativo en el nivel de satisfacción del paciente, en concordancia con Beltrán et al (2018), Font Difour (2021), y Santianes et al (2021) en cuanto a la división de los procesos en el área de emergencia, la gestión de dichos procesos y la atención al cliente.

Se afirma la existencia de otros procesos que no están relacionados con el paciente directamente, tales como: elaboración de informes, auditoría o mantenimiento, según Rource et al (2016), influenciada por cualidades como la realidad al momento de desarrollarse las actividades diarias, también es importante la valoración de la logística y el apoyo del equipo de trabajo, la calidad según modelos teóricos, se considera de importancia a los coordinadores de procesos, relaciones laterales, eficacia, autonomía y autocontrol.

Para la variable, eficiencia operativa logramos en el nivel regular el 95% de acuerdo a los resultados, 3,8% para el nivel bueno y un 1,3% en el nivel malo según lo obtenido en respuesta de los participantes. En el ámbito salud, la gestión de procesos se orienta a la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios de salud Arévalo y Barban (2021). En consecuencia, Delgado (2022), afirma que la gestión de procesos se afecta negativamente por la forma de atención que se brinda al paciente, así mismo coexisten con las demás dimensiones, esto por lo investigado en un hospital de Perú. Según Salazar y Solano (2021), la gestión de procesos es óptima cuando se reduce el tiempo de espera para la atención y entrega de informes es a tiempo, según lo investigado en un Hospital de Cuenca.

Comparando los resultados con el contexto teórico indagado, la gestión de procesos en el área de emergencia se considera el cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario, dichos subprocesos tienen correlación con la satisfacción del cliente, en la investigación de Catota (2019) dio como resultado que el dominio gestión de procesos fue el predictor más significativo en el nivel de satisfacción del paciente, en concordancia con Beltrán et al (2018), Font Difour (2021), y Santianes et al (2021) en cuanto a la división de los procesos en el área de emergencia, la gestión de dichos procesos y la atención al cliente.

Se afirma la existencia de otros procesos que no están relacionados con el paciente directamente, tales como: elaboración de informes, auditoría o

mantenimiento, según Rourke et al (2016), influenciada por cualidades como la realidad al momento de desarrollarse las actividades diarias, también es importante la valoración de la logística y el apoyo del equipo de trabajo, la calidad según modelos teóricos, se considera de importancia a los coordinadores de procesos, relaciones laterales, eficacia, autonomía y autocontrol.

Objetivo específico 1

Conforme a los resultados inferenciales referente al primer objetivo específico, se establece la relación entre la gestión de procesos y la dimensión optimización. resultó que la significancia bilateral es igual a 0.000 y por tanto la relación entre la optimización y el proceso de gestión es significativa. El coeficiente de correlación es positivo moderada, según el resultado igual a 0,622, rechazando hipótesis nula y aceptando hipótesis alterna

Se detalla los valores resultantes a nivel descriptivo de esta dimensión, para el 3.80% es de nivel malo, como regular, el 87.40%, y el nivel bueno 8.80%.

Según Martínez (2016) se entiende como dimensión de optimización, que los procesos solucionan o reducen dificultades técnicas, con bajos costos, y busca el cumplimiento de actividades responsablemente de los participantes con proyección a la satisfacción del consumidor. Agregado a ello, la optimización de la gestión de proceso busca alianzas estratégicas de los servicios para mejorar el trabajo en equipo, basado en la percepción de los clientes en cuanto a la atención que reciben y la rapidez con la que son atendidas sus necesidades

Objetivo específico 2

Referente a resultados inferenciales con relación entre la variable gestión de procesos y la dimensión productos, se establece una significancia bilateral de 0.000 y por tanto la relación entre la optimización y el proceso de gestión es significativa. El coeficiente de correlación es positivo según el resultado igual a 0.636, lo que indica que hipótesis alterna se acepta mientras que hipótesis nula se rechaza

Se detalla los valores con resultado descriptivo de esta dimensión, para el 5.00% es de nivel malo, como regular, el 85.00%, y el nivel bueno 10.00%. Lo expuesto concuerda con Díaz y Salazar (2021), que hablan de la calidad de los productos y servicios y como esta es un elemento generador de competitividad, rentabilidad y diferenciación para la empresa, actualmente los sistemas de gestión de calidad han evolucionado, se establecieron principios sobre la calidad del producto, la importancia

de implementar sistemas enfocados en la calidad, lo que permitió comprender la importancia de la gestión de calidad como una herramienta imprescindible para las organizaciones. Lauzán (2020), considera que la forma de medir la eficiencia se comparando la cantidad de recursos que se usan para producir un producto o servicio.

Objetivo específico 3

De acuerdo a resultado inferenciales se demostró relación entre la variable gestión de proceso y la dimensión recursos, resultando resultó que la significancia bilateral es igual a 0.000 y por tanto la relación entre los recursos y el proceso de gestión es significativa. El coeficiente de correlación es positivo alta según el resultado que fue 0.748, por lo que se acepta hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

Se detalla los valores referentes a resultados descriptivos de esta dimensión, es de nivel malo para el 7.50%, para el 76.30% es regular, y 16.20% es de nivel bueno. Puertas (Puertas, Sotelo, & Gilma, liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en la atención primaria de salud, 2020), describe que la buena administración de los recursos, logra el cumplimiento de los objetivos de la entidad de salud, liderazgo que inspire, convenga, impulse al personal y a la organización a través de comportamientos y acciones que transforme la atención primaria eficaz y eficientemente.

Cabe resaltar lo que Campoverde et al (Campoverde, Romero Galarza, & Borenstein, Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA., 2019) y Hoyos et al (2021) hacen mención, que la eficiencia es una medida del cómo y cuándo se utiliza un recurso en el desarrollo y ejecución de la gestión de procesos, es decir que a menor uso de recursos mayor desarrollo de los procesos.

Objetivo específico 4

Para afirmar relación entre la gestión de procesos y la dimensión intención de mejora tenemos lo obtenido en resultados inferenciales, demostrando una significancia bilateral es igual a 0.000. El coeficiente de correlación es positivo moderada según el resultado igual a 0.670, lo que indica que se acepta hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

Se especifican los valores resultantes en el nivel descriptivo con referente a la dimensión intención de mejora, es de nivel malo para el 1.30%, para el 85.00% es regular, y 13.70% es de nivel bueno. En consecuencia, Puertas et al (2020) hace

énfasis en la mejora continua, y el servicio de calidad son fruto de un criterio bien establecido por los líderes de la organización. Se afirma lo expuesto por Zabala et al (2021) Sánchez (2018), que la gestión de proceso es inseparable de la labor de quien administra, el tiempo, recursos y acciones, lo cual se ve reflejado en la eficiencia operacional, en la toma de decisiones para cumplir con los objetivos.

Limitaciones

Los resultados ponen en contexto como influyen las dimensiones entre la gestión de procesos y la eficiencia operacional, pero estas dependen de la gerencia y el adecuado manejo de los recursos, los programas de capacitación, los sistemas informáticos que se lleven y que permita la optimización de los procesos y se pueda detectar a tiempo fallas en los sistemas.

Las fortalezas de esta pesquisa fueron que a través del análisis e interpretación de los resultados inferenciales y descriptivos se observó que los procesos como la organización y planeación de estrategias motivan al personal, se analizó la relación entre la gestión de proceso, la optimización, los productos, los recursos y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia y relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización, los productos, los recursos, y la intención de mejora en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022.

Como debilidad de esta investigación se considera que en la institución de salud no se logra cumplir con las expectativas que el paciente refiere en cuanto atención, es decir, de acuerdo a la percepción del paciente no logra satisfacer todas sus expectativas de atención, pero a nivel de los encuestados refieren que brindan lo mejor de sí, reflejado en el trato cordial en la experiencia y en la atención a pesar de considerar insuficiente recurso material para brindar optima atención. A manera investigativa la utilización del muestreo por conveniencia, ya que debería investigarse a fondo en todas las áreas del hospital y no solo en la emergencia.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: En la la investigación se estableció, una relación estadísticamente significativa con una correlación de 0,000. a su vez es positiva baja de 0,387 en el nivel inferencial, A nivel descriptivo se concluye, que la gestión de procesos apoyada por el 70.00% es regular, en relación con la eficiencia operativa, también es de nivel regular afirmada por el 95.00%.
- Segunda: Entre la gestión de procesos y la optimización se concluye significatividad en sus resultados, acotando que es una reciprocidad positiva moderada con un Rho de Spearman 0.622. A nivel descriptivo la dimensión optimización presentó mayor carga porcentual en la alternativa regular según el 87.40% de la muestra.
- Tercera: Se concluye que entre la gestión de procesos existe relación significativa con la dimensión productos, delimitado por una correlación de 0,636. A nivel descriptivo la dimensión analizada presentó mayor valor porcentual en la categoría regular con el 85.00%.
- Cuarta: Entre la gestión de procesos y los recursos, existe una correlación alta y positiva con valor de 0,748 mostrando también significancia de confianza. En cuanto a los resultados descriptivos se mostró mayor valor porcentual en el nivel regular con el 76.30%.
- Quinta: Es concluyente que existió una relación significativa entre la variable gestión de procesos y la intención de mejora, es decir, una correlación positiva y moderada de 0.670. A manera descriptiva se demostró que la intención de mejora obtuvo mayor valor porcentual en la categoría, regular con el 85.00%.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda a los directivos del hospital programar capacitaciones a los profesionales de la salud que atienden en el área de emergencia del hospital de Manabí, mediante talleres que ayuden en la atención del paciente, y asegure una gestión de procesos exitoso, donde el personal no se sienta presionado, sino que con el conocimiento de las normas y procedimientos bien definidos el trabajo sea más factible de ejecutar. También es necesario establecer tiempos y espacios de esparcimiento y descanso para salir del estrés que ocasiona el atender el área de emergencia hospitalaria.
- Segunda: Al administrador del hospital, gestionar la optimización de los procedimientos que actualmente se realizan manualmente, en el área de emergencia, para agilizarlos, realizar una reprogramación de las labores diarias, para evitar aglomeración de la información, y fomentar la práctica de equidad entre las personas que laboran en el área. Así también redistribuir los horarios y cronogramas de actividades, con flexibilidad, pero responsabilidad y compromiso, implementar protocolos para agilizar procesos y reducir los tiempos de espera.
- Tercera: A los directivos del hospital y el área de emergencia, realizar planes de autofinanciación para la adquisición de nuevas e innovadoras tecnologías y realizar el mantenimiento respectivo para dotar el área de emergencia de equipos que ayuden en la atención a los pacientes.
- Cuarta: A los directivos y al personal de salud que se identifiquen con la visión y misión de la institución de salud donde laboran, que se motive a través de recompensas, que se mantenga un ambiente laboral adecuado, un compañerismo y trabajo en equipo
- Quinta: A los directivos del hospital y los encargados del área de emergencia, que se replanteen estrategias y tomar consideración de quienes laboran no solo los administrativos, intercalar roles cada cierto tiempo, hacer ajustes de ser necesarios, disminuir la carga laboral para gestionar los procesos adecuadamente

REFERENCIAS

- Abarzúa, M. a. (2019). *Centro UC de medición mide*. Confiabilidad, validez e imparcialidad en evaluación educativa: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A352.pdf>
- Arévalo, J., & Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Arévalo, J., & Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Arias, E. (17 de 04 de 2019). La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la re-distribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas en el Hospital. *Tesis de PostGrado*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16474>
- Barrera et al. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio la Genesis de la Cultura Universitaria en Morelos, Vol. 14 Núm. 32 (2018)*(número 32, marzo 2018), 43-48. <https://doi.org/10.30973/inventio/2018.14.32/8>
- Beltran, B. M., Vega Diaz, T., Perez, G. S., & Santandreu Uriarte, E. M. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *Scielo*, 10(2). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000100017
- Bonbon, E., & Myers, L. (2020). Buen manejo de emergencias: revisión de los fundamentos, especialmente aquellos que se enfocan en la preparación. *Revue Scientifique at Technique*, 39(2), páginas 533-541. <https://doi.org/https://doi.org/10.20506/rst.39.2.3104>
- Bravo, J. (2016). *Gestión avanzada por procesos*. EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. <https://doi.org/https://docplayer.es/6834319-Gestion-avanzada-de-procesos-1.html>
- Bravo, J. (2016). *Gestión Avanzada por Procesos*. Evolución SA. <https://doi.org/https://docplayer.es/6834319-Gestion-avanzada-de-procesos-1.html>
- Burgos, E. (2021). Propuesta de un modelo gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de la gestión de calidad de los servicios de salud en la Coordinación Zonal 5, del Ministerio De Salud. *Maestría en Gestión Pública*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Piura-Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56605/Burgos_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Caisa, E. D., & Calle, P. (Enero de 2021). *Gestión por procesos de la Jefatura Médica, Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced de la ciudad de Ambato*. Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32195>
- Calvo, J., Pelegrin, A., & Gil, S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo- revista cubana de salud*, 12(1). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Campaña, G. T. (2022). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el sistema de referencia y contrareferencia, Hospital Teodoro Maldonado Carbo - Guayaquil 2022*. Universidad César Vallejo, Pura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87124>
- Campoverde, J. A., Romero Galarza, C. A., & Borenstein, D. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y Administración*, 64(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1449>
- Capaña, G. (2022). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el sistema de referencia y contrareferencia, Hospital Teodoro Maldonado Carbo - Guayaquil 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Pura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87124>
- Castro, L. (2020). *Gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de un hospital nacional, San Martín de Porres, 2020*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60064>
- Catota, C. (26 de agosto de 2019). *Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Santo Domingo. <http://201.159.223.180/handle/3317/13239>
- Cerdá, L. M., Santibañes, A., Asencio, E., & Martinez, A. (2018). Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile). *Revista Gerencia y Políticas de la salud*, 17(35). <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.imap>
- CONCYTEC. (27 de 08 de 2020). *Guía para la formulacion y ejecucion de proyectos de investigacion y desarrollo experimental*.

<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=eficiencia+2022&type=AllFields>

- Delgado, A. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco - 2021*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80896>
- Díaz, C. (2016). Gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad y las personas. *Laboreal*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.4000/laboreal.2314>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39(19–36.). <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Falcon, I., Martínez, A., & Macías, E. (2022). Fundamentos teórico-metodológicos sobre evaluación de programas de salud. *Scielo*, 22(2), pp.233-256. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202022000200233&lng=es&nrm=iso
- Falcon, I., Martínez, A., & Macías, E. (2022). Fundamentos teórico-metodológicos sobre evaluación de programas de salud. *Scielo*, 22(2), pp.233-256. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202022000200233&lng=es&nrm=iso
- Fernández, Y., Portilla, a. M., Valdez, A., Marrero, O. d., Montalvo, B., & García, M. (2018). Desempeño en la aplicación del método clínico, por estudiantes de sexto año, carrera de Medicina. *Revista Médica electrónica*, 40(3). https://doi.org/http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2074/pdf_430
- Font Difour, M. V., García Cespedes, M. E., Fernández Leblanch, T. I., & Carralero Font, A. V. (2021). Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna. *Scielo*, 25(2), 507-525. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192021000200507
- Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. <https://doi.org/http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Freitas, V., & Yáber, G. (2014). Modelo holístico de sistema de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.*, 11(3). <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5101931>
- Gomez, R. (2019). Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Tesis Maestría en*

Gestión de Desarrollo. Repositorio Digital Universidad Andina Simon Bolivar Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/6587>

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cualitativa, cuantitativas y mixtas*. MAC GRAW HILL EDUCATION. <https://doi.org/ISBN:978-1-4562-6096-5>

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Pilar, B. L. (2014). *Metodología de la investigación*. MCGRAWHILL Education. <https://doi.org/https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hoyos, L. J., Saldaña, C., & Redondo, D. C. (2021). Metodología de evaluación de eficiencia no paramétrica para proyectos de innovación pública. Caso de estudio: Centro de Innovación Social de Nariño (CISNA). *Revista Opera*(28). <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/16578651.n28.08>.

Huan, M., Cao, J., & Meng, L. (07 de 03 de 2022). Application of PDCA Process Management in Day Operation Ward and the Influence of Nursing Quality and Safety. *Leveraging Complexity and Heterogeneity in Multi-Omics Biomedical Data*. <https://www.hindawi.com/journals/cmmm/2022/8169963/>

Islas, R., Valnecia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J., & Reinoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

Lauzán , O. (2020). Costos en salud: un asunto polémico. *Scielo Revista Cubana de Salud Pública*. <https://doi.org/https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e2054/>
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e2054/#>

Leal, E., & Quispe, C. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27823>

Llamuca, J., Vera, Y., & Tapia, V. (2021). Análisis comparativo para medir la eficiencia de desempeño entre una aplicación web tradicional y una aplicación web progresiva. *Tecnologicas*, 24(51). <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/22565337.1892>

Martinez Guillén, M. (2016). *La gestion empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Diaz Santos S. A. https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false

Martinez, G. M. (2016). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid- España: Ediciones Diaz Santos S.A.

.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false

Martínez, M. (2016). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid-España: Ediciones Diaz Santos S.A. https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false

Matute, B., & Murillo, D. (junio de 2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179 - 212. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>

Ministerio de Salud Pública. (2019). *Hospital Basico Jipijapa, Rendicion de cuentas 2019*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HBJ_RC_2019.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. [https://doi.org/ISBN 978-958-762-876-0](https://doi.org/ISBN%20978-958-762-876-0) e-ISBN 978-958-762-877-7

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Perez, J. F. (2013). *Control de la Gestión empresarial* (Vol. edición 8). ESIC Business Marketing school. http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524182018_2_.pdf

Poblete, M., Mino, C., Marchant, C., & Arancibia, M. (2020). Sobrecarga, equivocación, falta de capacitación: factores contribuyentes en errores de medicación en hospital público chileno. *Scielo Revista Cuba de Salud Publica*, 29(3), pp.112-116. https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962020000200003&script=sci_abstract&tlng=pt

Puertas, E., Sotelo, J., & Gilma, R. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en la atención primaria de salud. *Revista Panamericana*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020, agosto). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. EDCIONES DE LA U 2da edicionn. <https://doi.org/https://fliphtml5.com/blnrt/qzrh/basic>

<https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-diseno-ejecucion-e-informe-2a-edicion/>

Roure, J., Moñino, M., & Rodriguez, M. (2016). *La Gestion por Procesos*. Folio Barcelona.

<https://doi.org/http://catalogo.rebiun.org/rebiun/record/Rebiun09837038>

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1756/1/TL_PeraltaFarfanJohana.pdf

Salazar, X. M., & Solano, P. J. (22 de noviembre de 2021). Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca. *Trabajos de Grado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud*. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Cuenca. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17681>

Sanchez, C. H., Reyes, R. C., & Mejia, S. K. (2018, Junio). *Manual de Término en investigación Científica Tecnológica*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigacion: ISBN N° 978-612-47351-4-1

Santianes, J., Menéndez, C., & Bermúdez, M. (2021). ¿Están los servicios de urgencias hospitalarios preparados para la atención de las personas con fragilidad? *Scielo*, 95. https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100198

Soriano, A. (2022). La gestión por procesos en la mejora del servicio de laboratorio clínico del Hospital Félix Mayorca Soto De Tarma. *Tesis de Grado*. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/8149>

Torres, C. (2018). Capacidad de respuesta hospitalaria a emergencias médicas. Caso de estudio: Suroeste de Distrito Capital, Venezuela. *Universidad Central de Venezuela*, 34(55), pp. 219-255. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/721/72156172016/html/>

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Scielo*, 32(5). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Zhang, D., Yan, Y., & Liu, T.-F. (2022). Factores clave que influyen en la eficacia de las herramientas de gestión de la calidad hospitalaria: utilizando el círculo de control de calidad como ejemplo: un estudio transversal. *BMJ Open*, 12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049577>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Gestión de procesos y eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí , Ecuador, 2022. | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|------------------------------------|----------------|---|---|--|--|--|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | | |
| Problema General | Objetivo general | Hipótesis General | Variable 1: Gestión de procesos | | | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | | | |
| | | | | Compromiso | 1 2 | | | | | | |
| | | | | Productividad | 3 4 | | | | | | |
| | | | | Gestión del cambio | 5 6 | | | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Estrategias | Liderazgo | 7 8 | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Ordinal | Malo 30-39 Regular 10-109 Bueno 110-150 | | | | |
| | | | | Comunicación interna | 9 10 | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Personas | Competencias genéricas | 11 12 | | | | | | |
| | | | | Competencias del equipo directivo | 13 14 | | | | | | |
| | | | Procesos | Rediseño de procesos | 15 16 | | | | | | |
| | | | | Proceso de escuchar al cliente | 17 18 | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Estructura | Áreas del hospital | 19 20 | | | | | | |
| | | | | Áreas de mejora continua | 12 22 | | | | | | |
| | | | Tecnología | Herramientas de software | 23 24 | | | | | | |
| | | | | Power point | 25 26 | | | | | | |
| | | | | Conocimiento | 27 28 | | | | | | |
| | | | | Uso de los tics | 29 30 | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los recursos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Variable 2: Eficiencia operativa | | | | | | | | |
| | | | Optimización | Planificación | 1 2 3 4 5 | | | | | | |
| | | | | Desarrollo personal | 6 7 8 9 10 | | | | | | |
| | | | Productos | Productividad | 11 12 13 14 15 | | | | | | |
| Estrategia de servicio | 16 17 | | | | | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de mejora los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Recursos | Identificación con la organización | 18 19 20 | | | | | | |
| | | | | Relación con empleados | 21 22 | | | | | | |
| | | | Intención de mejora | Niveles de conocimientos | 23 24 | | | | | | |
| | | | | Niveles de satisfacción | 25 26 27 28 | | | | | | |
| | | | | Ambiente de trabajo | 29 30 | | | | | | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | | | Método de análisis de datos: | | | | | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental, de corte transversal | | Población: 100 Muestra: 80 | Técnicas Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | | Descriptiva: Distribución de frecuencia Inferencia: Análisis de datos | | | | | |

Título: gestión de procesos y eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022.

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|------------------------------------|---------------------|--|---|--|---|
| Problema General | Objetivo general | Hipótesis General | Variable 1: Gestión de procesos | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | |
| | | | Estrategias | Compromiso | 1 2 | | | 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre Ordinal | Malo 30-39 Regular 10-109 Bueno 110-150 |
| | | | | Productividad | 3 4 | | | | |
| | | | | Gestión del cambio | 5 6 | | | | |
| | | | | Liderazgo | 7 8 | | | | |
| | | | Personas | Comunicación interna | 9 10 | | | | |
| | | | | Competencias genéricas | 11 12 | | | | |
| | | | Procesos | Competencias del equipo directivo | 13 14 | | | | |
| | | | | Rediseño de procesos | 15 16 | | | | |
| | | | Estructura | Proceso de escuchar al cliente | 17 18 | | | | |
| Áreas del hospital | 19 20 | | | | | | | | |
| Tecnología | Áreas de mejora continua | 12 22 | | | | | | | |
| | Herramientas de software | 23 24 | | | | | | | |
| | Power point | 25 26 | | | | | | | |
| | Conocimiento | 27 28 | | | | | | | |
| Uso de los tics | 29 30 | | | | | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Variable 2: Eficiencia operativa | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la optimización en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Optimización | Planificación | 1 2 3 4 5 | 1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5. Siempre Ordinal | Malo 30-69 Regular 10-109 Bueno 110-150 | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | Analizar la relación entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los productos en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | | Productos | Desarrollo personal | | | 6 7 8 9 10 | |
| | | | | | Productividad | | | 11 12 13 14 15 | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora los servicios del área de | Analizar la relación entre la gestión de procesos y la intención de mejora los servicios del área de | Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la intención de | Recursos | Estrategia de servicio | 16 17 | | | | |
| | | | | Identificación con la organización | 18 19 20 | | | | |
| | | | | Relación con empleados | 21 22 | | | | |
| | | | | Niveles de conocimientos | 23 24 | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---------------------|--|-------------|---|--|
| emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022? | emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | mejora los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí Ecuador, 2022. | Intención de mejora | Niveles de satisfacción | 25 26 27 28 | | |
| | | | | Ambiente de trabajo | 29 30 | | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | | Técnicas e instrumentos: | | Método de análisis de datos: | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental, de corte transversal | | Población: 100 Muestra: 80 | | Técnicas Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | Descriptiva: Distribución de frecuencia Inferencia: Análisis de datos | |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES DE RANGO DE LA VARIABLE |
|-----------------------------|--|---|---------------------|------------------------------------|-------------------|---|---|
| EFICIENCIA OPERATIVA | Se señala que, al realizar un trabajo de alta calidad, diferenciado de la competencia, utiliza los recursos adecuados cuando las actividades de planificación son desafiantes, reducir tiempos y buscar alianzas estratégicas para mejorar su servicio a los usuarios. Martínez (2016, p.45) | Consta de 4 dimensiones, 8 indicadores, medidos por un cuestionario de 30 preguntas, y está muy bien diseñado y validado. | OPTIMIZACION | PLANIFICACION | 1 2 3 4 5 | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Ordinal | Malo 30-69 Regular 10-109 Bueno 110-150 |
| | | | | DESARROLLO PROFECIONAL | 6 7 8 9 10 | | |
| | | | PRODUCTOS | PRODUCTIVIDAD | 11 12 13 14 15 | | |
| | | | | ESTRATEGIA DE SERVICIO | 16 17 | | |
| | | | RECURSOS | IDENTIFICACION CON LA ORGANIZACIÓN | 18 19 20 | | |
| | | | | RELACION CON LOS EMPLEADOS | 21 22 | | |
| | | | INTENCION DE MEJORA | NIVELES DE CONOCIMIENTO | 23 24 | | |
| | | | | NIVELES DE SATISFACCION | 25 26 27 28 | | |
| | | | | AMBIENTE DE TRABAJO | 29 30 | | |

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES Y RANGOS DE LAS VARIABLES |
|----------------------------|--|---|-------------|-----------------------------------|-------|---|---|
| GESTION DE PROCESOS | Demostrar un enfoque sistemático para identificar, comprender y aumentar el valor agregado del progreso de una institución, Bravo (2016) | Opera en 5 dimensiones: estrategias, persona, proceso, estructura y tecnología con 15 indicadores medidos a través de un cuestionario de 30 preguntas cuidadosamente validado y diseñado. | ESTRATEGIAS | Compromiso | 1 2 | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Ordinal | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Ordinal |
| | | | | Productividad | 3 4 | | |
| | | | | Gestión del cambio | 5 6 | | |
| | | | | Liderazgo | 7 8 | | |
| | | | | Comunicación interna | 9 10 | | |
| | | | PERSONAS | Competencias genéricas | 11 12 | | |
| | | | | Competencias del equipo directivo | 13 14 | | |
| | | | PROCESOS | Rediseños de procesos | 15 16 | | |
| | | | | Proceso de escuchar al cliente | 17 18 | | |
| | | | ESTRUCTURA | Áreas del hospital | 19 20 | | |
| | | | | Áreas de mejora continua | 21 22 | | |
| | | | TECNOLOGIA | Herramientas de software | 23 24 | | |
| | | | | Power point | 25 26 | | |
| | | | | Conocimientos | 27 28 | | |
| Uso de los tics | 29 30 | | | | | | |

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

| INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS | | | | | | | |
|--|-------|--|----------------------|------------|---------------|--------------|---------|
| SEÑOR(A): | | | | | | | |
| Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada. | | | | | | | |
| INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. | | | | | | | |
| CUESTIONARIO | | | | | | | |
| VARIABLE GESTION DE PROCESOS | | | | | | | |
| DIMENSIONES | Ítems | PREGUNTAS | VALORES DE LA ESCALA | | | | |
| | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ESTRATEGIAS | 1 | ¿Usted considera que en esta institución se refleja compromiso por parte de los trabajadores con el fin de desarrollar la productividad? | | | | | |
| | 2 | ¿Usted considera que en todas las áreas del hospital se realiza un trabajo conjunto para lograr los objetivos? | | | | | |
| | 3 | ¿Usted considera que el trabajo que se está realizando mejora los índices de productividad en el hospital? | | | | | |
| | 4 | ¿Usted considera que el aporte que realizan las áreas de la institución contribuye a su productividad? | | | | | |
| | 5 | ¿Usted considera que su grupo de trabajo se adapta fácilmente al cambio? | | | | | |
| | 6 | ¿Usted recibe la debida capacitación al momento en que en el hospital se gestiona un cambio en el área tecnológica o nuevas normas? | | | | | |
| | 7 | ¿Usted es capaz de identificar las reglas o normas cuando estas son injustas? | | | | | |
| | 8 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato desarrolla una buena gestión como líder? | | | | | |
| | 9 | ¿Usted considera que se puede desarrollar una buena comunicación entre las áreas administrativa y operativas ejecutoras de atención? | | | | | |
| | 10 | ¿Usted considera que por parte de la dirección se elaboran informes que reflejan las metas alcanzadas? | | | | | |
| PERSONA | 11 | ¿Usted considera que se le realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica? | | | | | |
| | 12 | ¿Usted considera que las normas y procedimientos son definidos en la institución? | | | | | |
| | 13 | ¿Usted considera que el personal directivo puede mejorar y desarrollar los procesos con la finalidad de hacerlos más factibles? | | | | | |
| | 14 | ¿Usted considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de supervisión y los trabajadores? | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|----|---|--|--|--|--|--|
| PROC ESO | 15 | ¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? | | | | | |
| | 16 | ¿Usted considera que los jefes desarrollan altos niveles de satisfacción con los procesos realizados en la institución? | | | | | |
| | 17 | ¿Usted considera que sobre el servicio existe un adecuado sistema sobre las sugerencias y los reclamos? | | | | | |
| | 18 | ¿Usted considera que da un buen servicio a los pacientes? | | | | | |
| ESTRU CTURA | 19 | ¿Usted considera que el área de emergencias cumple con las condiciones laborales para trabajar? | | | | | |
| | 20 | ¿Usted considera que se respeta el nivel jerárquico en la institución? | | | | | |
| | 21 | ¿Usted considera que en la institución se vela y se promueven los métodos que permiten la mejora continua? | | | | | |
| | 22 | ¿Usted considera que la mejora continua en la gestión de los procesos si promueve la participación conjunta de los trabajadores y el hospital? | | | | | |
| TECN OLOGÍ A | 23 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa tiene disponibilidad tecnología que permiten dar un buen servicio? | | | | | |
| | 24 | ¿Usted considera que es necesario que el hospital cuente con tecnología de última generación porque de ello dependerá el buen servicio? | | | | | |
| | 25 | ¿Usted considera que en su área de trabajo se utilizan los servicios tecnológicos disponibles en las actividades diarias? | | | | | |
| | 26 | ¿Usted considera que mediante el uso de recursos tecnológicos sus actividades diarias se simplifican? | | | | | |
| | 27 | ¿Usted considera que está capacitado para emplear los sistemas de tecnología información y comunicación en los servicios de emergencia? | | | | | |
| | 28 | ¿Usted considera que el conocimiento tecnológico se comparte con los compañeros de trabajo? | | | | | |
| | 29 | ¿Usted considera que los pacientes logran percibir como favorable los sistemas de tecnología información y comunicación en el servicio de emergencia? | | | | | |
| | 30 | ¿Usted considera que con la implementación de los TICS se mejoran las metas y objetivos en el área de emergencias? | | | | | |

| INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS | | | | | | | |
|--|-------|--|----------------------|------------|---------------|--------------|---------|
| SEÑOR(A): | | | | | | | |
| Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada. | | | | | | | |
| INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. | | | | | | | |
| CUESTIONARIO | | | | | | | |
| VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA | | | | | | | |
| DIMENSIONES | Ítems | PREGUNTAS | VALORES DE LA ESCALA | | | | |
| | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| OPTIMIZACION | 1 | ¿Usted conoce los problemas que tiene el servicio de emergencias y que no permite el cumplimiento de las metas y los objetivos? | | | | | |
| | 2 | ¿Usted considera que cumple y también conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral? | | | | | |
| | 3 | ¿Usted considera que los procedimientos y las funciones que se realizan están correctamente diseñados según cada especialización? | | | | | |
| | 4 | ¿Usted conoce cuales son los procesos que pueden mejorar las actividades diarias en el servicio de emergencias? | | | | | |
| | 5 | ¿Usted participa sobre la elaboración de las actividades que han sido programadas sobre el Plan operativo en el servicio de emergencias? | | | | | |
| | 6 | ¿Usted considera que tiene los conocimientos básicos en sus áreas de trabajo que le permiten un desempeño favorable? | | | | | |
| | 7 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa le proporciona las herramientas que son básicas para desarrollar el conocimiento en su área de trabajo? | | | | | |
| | 8 | ¿Usted considera que puede desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño? | | | | | |
| | 9 | ¿Usted considera que el personal del hospital se podrá adaptar a las condiciones nuevas en los servicios de emergencias? | | | | | |
| | 10 | ¿Usted considera que el hospital le brinda oportunidades de forma equitativa a sus trabajadores? | | | | | |
| PRODUCTOS | 11 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jipijapa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? | | | | | |
| | 12 | ¿Usted considera que los servicios de emergencia pueden brindar eficiencia y una respuesta oportuna? | | | | | |
| | 13 | ¿Usted se coordina eficientemente la atención que brinda a los usuarios en base a los lineamientos del servicio? | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|
| | 14 | ¿Usted considera que en el servicio de emergencia la atención es accesible? | | | | | | |
| | 15 | ¿Usted considera que en los servicios de emergencia se cumple con los estándares internacionales de calidad? | | | | | | |
| | 16 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato refleja empatía hacia los colaboradores? | | | | | | |
| | 17 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jipijapa el personal realiza las más adecuadas estrategias de servicio donde se refleja el profesionalismo? | | | | | | |
| RECURSOS | 18 | ¿Usted considera con suficiente los insumos y los equipos en el área de infraestructura que permite los buenos servicios en el área de emergencias? | | | | | | |
| | 19 | ¿Usted considera que el personal cuenta con la capacitación suficiente para desarrollar eficientemente las actividades? | | | | | | |
| | 20 | ¿Usted considera que su jefe inmediato puede tomar las opiniones y la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones? | | | | | | |
| | 21 | ¿Usted cuenta con los recursos humanos necesario para continuar las actividades diarias en el área de emergencias? | | | | | | |
| | 22 | ¿Usted considera que posee la experiencia que le permiten desarrollar las capacidades en el servicio de emergencia? | | | | | | |
| INTENCIÓN DE MEJORA | 23 | ¿Usted considera que el personal que posee estudio técnicos o superiores demuestra sus capacidades adquiridas en los servicios de emergencia? | | | | | | |
| | 24 | ¿Usted considera que logra alcanzar las metas empleando son suficiente los recursos institucionales? | | | | | | |
| | 25 | ¿Usted considera que la gerencia general se ocupa de los problemas del hospital? | | | | | | |
| | 26 | ¿Usted considera que cumple en su totalidad las actividades que están bajo su cargo? | | | | | | |
| | 27 | ¿Usted considera que los supervisores los motivan e incentivan a los colaboradores del área de emergencia? | | | | | | |
| | 28 | ¿Usted considera que la gerencia general tiene políticas que permiten el reconocimiento del desempeño a todo el personal? | | | | | | |
| | 29 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato promueve el trabajo en equipo? | | | | | | |
| | 30 | ¿Usted considera que su supervisor trabaja en equipo? | | | | | | |

Anexo 4. Validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
Lic Jaqueline Delgado Molina .PhD

.Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede PIURA, promoción 2022, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GESTION DE PROCESOS Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LOS SERVICIOS DEL AREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE MANABI ECUADOR, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Escaneado digitalmente por:
ALEJANDRA
BELEN QUIMIS
BAQUE

Nombre completo: ALEJANDRA BELEN QUIMIS BAQUE

DNI: 41993794

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE PROCESOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 ESTRATEGIAS | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que en esta institución se refleja compromiso por parte de los trabajadores con el fin de desarrollar la productividad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que en todas las áreas del hospital se realiza un trabajo conjunto para lograr los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que el trabajo que se está realizando mejora los índices de productividad en el hospital? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted considera que el aporte que realizan las áreas de la institución contribuye a su productividad? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted considera que su grupo de trabajo se adapta fácilmente al cambio? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted recibe la debida capacitación al momento en que en el hospital se gestiona un cambio en el área tecnológica o nuevas normas? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted es capaz de identificar las reglas o normas cuando estas son injustas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato desarrolla una buena gestión como líder? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que se puede desarrollar una buena comunicación entre las áreas administrativa y operativas ejecutoras de atención? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que por parte de la dirección se elaboran informes que reflejan las metas alcanzadas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 PERSONA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que se le realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que las normas y procedimientos son definidos en la institución? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted considera que el personal directivo puede mejorar y desarrollar los procesos con la finalidad de hacerlos más factibles? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Usted considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de supervisión y los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 PROCESO | | | | | | | | |
| 15 | ¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | ¿Usted considera que los jefes desarrollan altos niveles de satisfacción con los procesos realizados en la institución? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted considera que sobre el servicio existe un adecuado sistema sobre las sugerencias y los reclamos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Usted considera que da un buen servicio a los pacientes? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 4 ESTRUCTURA | | | | | | | | |
| 19 | ¿Usted considera que el área de emergencias cumple con las condiciones laborales para trabajar? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted considera que se respeta el nivel jerárquico en la institución? | x | | x | | x | | |
| 21 | ¿Usted considera que en la institución se vela y se promueven los métodos que permiten la mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Usted considera que la mejora continua en la gestión de los procesos si promueve la participación conjunta de los trabajadores y el hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5 TECNOLOGIA | | | | | | | | |
| 23 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa tiene disponibilidad tecnología que permiten dar un buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Usted considera que es necesario que el hospital cuente con tecnología de última generación porque de ello dependerá el buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Usted considera que en su área de trabajo se utilizan los servicios tecnológicos disponibles en las actividades diarias? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Usted considera que mediante el uso de recursos tecnológicos sus actividades diarias se simplifican? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Usted considera que está capacitado para emplear los sistemas de tecnología información y comunicación en los servicios de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Usted considera que el conocimiento tecnológico se comparte con los compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Usted considera que los pacientes logran percibir como favorable los sistemas de tecnología información y comunicación en el servicio de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Usted considera que con la implementación de los TICS se mejoran las metas y objetivos en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA OPERATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 OPTIMIZACION | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted conoce los problemas que tiene el servicio de emergencias y que no permite el cumplimiento de las metas y los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que cumple y también conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que los procedimientos y las funciones que se realizan están correctamente diseñados según cada especialización? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted conoce cuales son los procesos que pueden mejorar las actividades diarias en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted participa sobre la elaboración de las actividades que han sido programadas sobre el Plan operativo en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted considera que tiene los conocimientos básicos en sus áreas de trabajo que le permiten un desempeño favorable? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa le proporciona las herramientas que son básicas para desarrollar el conocimiento en su área de trabajo? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que puede desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que el personal del hospital se podrá adaptar a las condiciones nuevas en los servicios de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que el hospital le brinda oportunidades de forma equitativa a sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 PRODUCTOS | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jipijapa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que los servicios de emergencia pueden brindar eficiencia y | X | | X | | X | | |

Secretaría de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación



Gobierno del Encuentro

Juntos lo logramos

INICIO
CONSULTA DE TÍTULOS
ESTADO TÍTULOS EXTRANJEROS

CONSULTA DE TÍTULOS REGISTRADOS

Apellidos

Identificación (Cédula/Pasaporte)

Identificación (Cédula/Pasaporte)

Ingrese los caracteres



[Buscar](#)

ATENCIÓN

Las instituciones de educación superior nacionales serán responsables del registro de los títulos que emitan, previa verificación del cumplimiento de los requisitos legales y académicos. La información registrada será parte del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior y será accesible en todo momento a través del cual se verificará el reconocimiento y validez del título en el Ecuador.

(Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 88)

ATENCIÓN

El reconocimiento/registro de título no habilita el ejercicio de los profesionales regulados por leyes específicas, y de manera especial el ejercicio de los profesionales que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 106 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

(Resolución MEC-DC-19-00-00010)

Información Personal

Identificación: 1307546403

Nombres: DELGADO ROLINA JAQUELINE BEATRIZ

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

| Título | Institución de Educación Superior | Tipo | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|--|---|------------|----------------|--------------------|-------------------|---|
| MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL | UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA | Nacional | | 1031-08-647231 | 2008-04-26 | |
| DOCTORA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS | INSTITUTO UNIVERSITARIO ITALIANO DE ROSARIO | Extranjero | | 0323-146704 | 2022-08-19 | "TÍTULO DE DOCTOR O PhD VALIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR" |

Título(s) de tercer nivel de grado

| Título | Institución de Educación Superior | Tipo | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|--------------------------|-----------------------------------|----------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| LICENCIADA EN ENFERMERÍA | UNIVERSIDAD TÉCNICA DE LOJA | Nacional | | 1008-02-211937 | 2002-08-19 | |



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE PROCESOS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ^a | | Relevancia ^b | | Claridad ^c | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 ESTRATEGIAS | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que en esta institución se refleja compromiso por parte de los trabajadores con el fin de desarrollar la productividad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que en todas las áreas del hospital se realiza un trabajo conjunto para lograr los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que el trabajo que se está realizando mejora los índices de productividad en el hospital? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted considera que el aporte que realizan las áreas de la institución contribuye a su productividad? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted considera que su grupo de trabajo se adapta fácilmente al cambio? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted recibe la debida capacitación al momento en que en el hospital se gestiona un cambio en el área tecnológica o nuevas normas? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted es capaz de identificar las reglas o normas cuando estas son injustas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato desarrolla una buena gestión como líder? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que se puede desarrollar una buena comunicación entre las áreas administrativas y operativas ejecutoras de atención? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que por parte de la dirección se elaboran informes que reflejan las metas alcanzadas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2 PERSONA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que se le realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que las normas y procedimientos son definidos en la institución? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted considera que el personal directivo puede mejorar y desarrollar los procesos con la finalidad de hacerlos más factibles? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Usted considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de supervisión y los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3 PROCESO | | | | | | | | |
| 15 | ¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | ¿Usted considera que los jefes desarrollan altos niveles de satisfacción con los procesos realizados en la institución? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted considera que sobre el servicio existe un adecuado sistema sobre las sugerencias y los reclamos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Usted considera que da un buen servicio a los pacientes? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 4 ESTRUCTURA | | | | | | | | |
| 19 | ¿Usted considera que el área de emergencias cumple con las condiciones laborales para trabajar? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted considera que se respeta el nivel jerárquico en la institución? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Usted considera que en la institución se vela y se promueven los métodos que permiten la mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Usted considera que la mejora continua en la gestión de los procesos se promueve la participación conjunta de los trabajadores y el hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5 TECNOLOGIA | | | | | | | | |
| 23 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa tiene disponibilidad tecnología que permiten dar un buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Usted considera que es necesario que el hospital cuente con tecnología de última generación porque de ello dependerá el buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Usted considera que en su área de trabajo se utilizan los servicios tecnológicos disponibles en las actividades diarias? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Usted considera que mediante el uso de recursos tecnológicos sus actividades diarias se simplifican? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Usted considera que está capacitado para emplear los sistemas de tecnología información y comunicación en los servicios de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Usted considera que el conocimiento tecnológico se comparte con los compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Usted considera que los pacientes logran percibir como favorable los sistemas de tecnología información y comunicación en el servicio de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Usted considera que con la implementación de los TICS se mejoran las metas y objetivos en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg María Leonor Calsaltín Taco DNI: 1714892765

Especialidad del validador: Magister En Salud Familiar

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^cClaridad: 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

07 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA OPERATIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 OPTIMIZACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted conoce los problemas que tiene el servicio de emergencias y que no permite el cumplimiento de las metas y los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que cumple y también conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que los procedimientos y las funciones que se realizan están correctamente diseñados según cada especialización? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted conoce cuáles son los procesos que pueden mejorar las actividades diarias en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted participa sobre la elaboración de las actividades que han sido programadas sobre el Plan operativo en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted considera que tiene los conocimientos básicos en sus áreas de trabajo que le permiten un desempeño favorable? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jijapa le proporciona las herramientas que son básicas para desarrollar el conocimiento en su área de trabajo? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que puede desarrollar nuevas habilidades que le permitan un mejor desempeño? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que el personal del hospital se podrá adaptar a las condiciones nuevas en los servicios de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que el hospital le brinda oportunidades de forma equitativa a sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 PRODUCTOS | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jijapa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que los servicios de emergencia pueden brindar eficiencia y una respuesta oportuna? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted se coordina eficientemente la atención que brinda a los usuarios en base a los lineamientos del servicio? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Usted considera que en el servicio de emergencia la atención es accesible? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Usted considera que en los servicios de emergencia se cumple con los estándares internacionales de calidad? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato refleja empatía hacia los colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jijapa el personal realiza las más adecuadas estrategias de servicio donde se refleja el profesionalismo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 RECURSOS | | | | | | | | |
| 18 | ¿Usted considera con suficiente los insumos y los equipos en el área de infraestructura que permite los buenos servicios en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Usted considera que el personal cuenta con la capacitación suficiente para desarrollar eficientemente las actividades? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted considera que su jefe inmediato puede tomar las opiniones y la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Usted cuenta con los recursos humanos necesario para continuar las actividades diarias en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Usted considera que posee la experiencia que le permiten desarrollar las capacidades en el servicio de emergencia? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4 INTENCION DE MEJORA | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 23 | ¿Usted considera que el personal que posee estudio técnico o superiores demuestra sus capacidades adquiridas en los servicios de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Usted considera que logra alcanzar las metas empleando son suficiente los recursos institucionales? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Usted considera que la gerencia general se ocupa de los problemas del hospital? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Usted considera que cumple en su totalidad las actividades que están bajo su cargo? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Usted considera que los supervisores los motivan e incentivan a los colaboradores del área de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Usted considera que la gerencia general tiene políticas que permitan el reconocimiento del desempeño a todo el personal? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato promueve el trabajo en equipo? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Usted considera que su supervisor trabaja en equipo? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg María Leonor Calsalín Taco DNI: 1714892765

Especialidad del validador: Magister En Salud Familiar

07 de octubre del 2022

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.



MARIA LEONOR
CALSA LIN
TACO

Firma del Experto Informante.

CONSULTA DE TÍTULOS REGISTRADOS

Apellidos

Identificación (Cédula/Passport)

Identificación (Cédula/Passport)

Figura de consulta

Atención

Los estudiantes de escuelas (colegios) privados deben asegurarse de registrar el título antes que expire para evitar el costo de la renovación de los títulos (agosto y noviembre). Los estudiantes registrados que poseen un título de un país no reconocido por el gobierno nacional o que sea el título de un país no reconocido por el gobierno nacional, deben de acudir a la oficina de Registro de Títulos y en caso de tener el título de un país no reconocido por el gobierno nacional, deben acudir a la oficina de Registro de Títulos y en caso de tener el título de un país no reconocido por el gobierno nacional, deben acudir a la oficina de Registro de Títulos.

Atención

El estudiante registrado en este sistema debe tener el documento original de sus estudios y el correspondiente a cargo de la institución que emitió el título en caso de tener un título o diploma expedido en un país no reconocido por el gobierno nacional.

Atención para extranjeros:

Información Personal

Identificación: **0100701**

Nombre: **GUILLERMO RAMIRO LÓPEZ**

Sexo: **MASCULINO**

Nacionalidad: **COLOMBIANO**

Títulos de cuarto nivel o posgrado

| Título | Institución Emisora del Título | Tipo | Reconocido Por | Nombre de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|----------------------------|---------------------------------|--------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MAESTRÍA EN CIENCIAS (MAG) | UNIVERSIDAD NACIONAL COLOMBIANA | Normal | | 000-000-00000 | 00/00/00 | |

Títulos de tercer nivel de grado

| Título | Institución Emisora del Título | Tipo | Reconocido Por | Nombre de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|----------------------------|--------------------------------|--------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| LICENCIATURA EN INGENIERÍA | UNIVERSIDAD COLOMBIANA DEL SAO | Normal | | 000-000-00000 | 00/00/00 | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE PROCESOS

| N° | DIMENSIONES / ítem | Pertinencia ^a | | Relevancia ^a | | Claridad ^a | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 ESTRATEGIAS | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que en esta institución se refleja compromiso por parte de los trabajadores con el fin de desarrollar la productividad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que en todas las áreas del hospital se realiza un trabajo conjunto para lograr los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que el trabajo que se está realizando mejora los índices de productividad en el hospital? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted considera que el aporte que realizan las áreas de la institución contribuye a su productividad? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted considera que su grupo de trabajo se adapta fácilmente al cambio? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted recibe la debida capacitación al momento en que en el hospital se gestiona un cambio en el área tecnológica o nuevas normas? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted es capaz de identificar las reglas o normas cuando estas son impuestas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato desarrolla una buena gestión como líder? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que se puede desarrollar una buena comunicación entre las áreas administrativas y operativas ejecutoras de atención? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que por parte de la dirección se elaboran informes que reflejan las metas alcanzadas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2 PERSONA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que se le realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que las normas y procedimientos son definidos en la institución? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted considera que el personal directivo puede mejorar y desarrollar los procesos con la finalidad de hacerlos más fáciles? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Usted considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de supervisión y los trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3 PROCESO | | | | | | | | |
| 15 | ¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | ¿Usted considera que los jefes desarrollan altos niveles de satisfacción con los procesos realizados en la institución? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted considera que sobre el servicio existe un adecuado sistema sobre las sugerencias y los reclamos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Usted considera que da un buen servicio a los pacientes? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 4 ESTRUCTURA | | | | | | | | |
| 19 | ¿Usted considera que el área de emergencias cumple con las condiciones laborales para trabajar? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted considera que se respeta el nivel jerárquico en la institución? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Usted considera que en la institución se vela y se promueven los métodos que permiten la mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Usted considera que la mejora continua en la gestión de los procesos al promueve la participación conjunta de los trabajadores y el hospital? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5 TECNOLOGIA | | | | | | | | |
| 23 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipjapa tiene disponibilidad tecnológica que permitan dar un buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Usted considera que es necesario que el hospital cuente con tecnología de última generación porque de ello dependerá el buen servicio? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Usted considera que en su área de trabajo se utilizan los servicios tecnológicos disponibles en las actividades diarias? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Usted considera que mediante el uso de recursos tecnológicos sus actividades diarias se simplificarán? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Usted considera que está capacitado para emplear los sistemas de tecnología información y comunicación en los servicios de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Usted considera que el conocimiento tecnológico se comparte con los compañeros de trabajo? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Usted considera que los pacientes logran percibir como favorable los sistemas de tecnología información y comunicación en el servicio de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Usted considera que con la implementación de los TICS se mejoran las metas y objetivos en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La encuesta debería ser aplicada mediante la observación al personal de salud, para obtener resultados confiables.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg GALLEGOS VALENCIA, FULMEN JESUS **DNI:** 29509788
Especialidad del validador: DOCTORA EN SALUD PUBLICA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: 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

06 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA OPERATIVA

| N° | DIMENSIONES / Ítem | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 OPTIMIZACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted conoce los problemas que tiene el servicio de emergencias y que no permite el cumplimiento de las metas y los objetivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que cumple y también conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted considera que los procedimientos y las funciones que se realizan están correctamente diseñados según cada especialización? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Usted conoce cuáles son los procesos que pueden mejorar las actividades diarias en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Usted participa entre la elaboración de las actividades que han sido programadas sobre el Plan operativo en el servicio de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted considera que tiene los conocimientos básicos en sus áreas de trabajo que le permitan un desempeño favorable? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted considera que el Hospital Básico Jipijapa le proporciona las herramientas que son básicas para desarrollar el conocimiento en su área de trabajo? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted considera que puede desarrollar nuevas habilidades que le permitan un mejor desempeño? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted considera que el personal del hospital se podrá adaptar a las condiciones nuevas en los servicios de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted considera que el hospital le brinda oportunidades de forma equitativa a sus trabajadores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2 PRODUCTOS | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jipijapa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted considera que los servicios de emergencia pueden brindar eficiencia y una respuesta oportuna? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted se coordina eficientemente la atención que brinda a los usuarios en base a los lineamientos del servicio? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Usted considera que en el servicio de emergencia la atención es accesible? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Usted considera que en los servicios de emergencia se cumple con los estándares internacionales de calidad? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato refleja empatía hacia los colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted considera que en el Hospital básico Jipijapa el personal realiza las más adecuadas estrategias de servicio donde se refleja el profesionalismo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3 RECURSOS | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 18 | ¿Usted considera con suficiente los insumos y los equipos en el área de infraestructura que permite los buenos servicios en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Usted considera que el personal cuenta con la capacitación suficiente para desarrollar eficientemente las actividades? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted considera que su jefe inmediato puede tomar las opiniones y la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿Usted cuenta con los recursos humanos necesario para continuar las actividades diarias en el área de emergencias? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Usted considera que posee la experiencia que le permitan desarrollar las capacidades en el servicio de emergencia? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 4 INTENCION DE MEJORA | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 23 | ¿Usted considera que el personal que posee estudio técnicos o superiores demuestra sus capacidades adquiridas en los servicios de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Usted considera que logra alcanzar las metas empleando son suficientes los recursos institucionales? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Usted considera que la gerencia general se ocupa de los problemas del hospital? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Usted considera que cumple en su totalidad las actividades que están bajo su cargo? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Usted considera que los supervisores los motivan e incentivan a los colaboradores del área de emergencia? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Usted considera que la gerencia general tiene políticas que permiten el reconocimiento del desempeño a todo el personal? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿Usted considera que su supervisor inmediato promueve el trabajo en equipo? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿Usted considera que su supervisor trabaja en equipo? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La encuesta debería ser aplicada mediante la observación al personal de salud, para obtener resultados confiables.
Observaciones (precisar si hay suficiencia): La encuesta debería ser aplicada mediante la observación al personal de salud, para obtener resultados confiables.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg GALLEGOS VALENCIA, FULMEN JESUS DNI: 29509788

Especialidad del validador: DOCTORA EN SALUD PUBLICA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: 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

06 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---|
| GALLEGO VALENCIA, FILMÉN JESUS DNI 29506790 | DOCTORA EN SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 23/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERÚ |
| GALLEGO VALENCIA, FILMÉN JESUS DNI 29506790 | BACHILLER EN OBSTETRICIA Y PUERICULTURA Fecha de diploma: 27/12/08 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERÚ |
| GALLEGO VALENCIA, FILMÉN JESUS DNI 29506790 | LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 10/01/01 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERÚ |
| GALLEGO VALENCIA, FILMÉN JESUS DNI 29506790 | ESPECIALISTA EN OBSTETRICIA DE ALTO RIESGO Fecha de diploma: 25/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/08/2014 Fecha egreso: 07/11/2015 | GRUPO EDUCATIVO UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA S.A.C. PERÚ |

Prueba de normalidad

26 11 Tablas.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Frecuencias

Título

Notas

Conjunto de da

Estadísticos

Tabla de frecue

Título

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

VARIABLE:

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

VARIABLE:

Gráfico de barr

Título

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

VARIABLE:

DIMENSIONO

DIMENSIONO

DIMENSIONO

VARIABLE:

Registro

Frecuencias

Título

Notas

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| Rho de Spearman | VARIABLE: | | VARIABLE: GESTION DE PROCESOS | VARIABLE: EFICIENCIA OPERATIVA |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| | VARIABLE: GESTION DE PROCESOS | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,387** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | VARIABLE: EFICIENCIA OPERATIVA | Coefficiente de correlación | ,387** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

NONPAR CORR

/VARIABLES=Gestion_de_procesos Optimizacion

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

VARIABLE: DIMENSIONO

1.

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Escribe aquí para buscar

26°C

3:51 p. m.

11/12/2022

Martes, 11 de octubre del 2022

Lic. Adriana Zambrano
Director del Hospital Básico Jipijapa

Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Yo **Quimis Baque Alejandra Belén** con CI: **1313619817**, estudiante de la Escuela De Postgrado Del Programa Académico De Maestría En Gestión De Los Servicios De Salud de la "Universidad Cesar Vallejo" Sede Piura, solicito a Usted el permiso respectivo para realizar en el Hospital Básico Jipijapa la ejecución de proyecto de investigación "**Gestión De Procesos Y Eficiencia Operativa en el área de Emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022**". Debiendo aplicar el instrumento (encuesta observacional) dirigida al personal del área de emergencia que labora en la institución que dignamente dirige.

Agradeciendo su gentil atención y aprobación a la presente me suscribo de usted.

Atentamente



Lcda. Alejandra Belén Quimis Baque

CI: 1313619817

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL JIPIJAPA
SECRETARÍA GENERAL
RECIBIDO
Fecha: 16/10/22 Hora: 11h22
Nombre: Brandon Roberto Ruiz
Anexos: -7-
MSP-HBJ-2022-188-E

Memorando Nro. MSP-HBJ-2022-4464-M

Jipijapa, 12 de octubre de 2022

PARA: Sra. Espc. Gema Maricela Cedeño Garcia
Enfermera de cuidado directo Lider de Emergencia

Sra. Dra. Claudia Maria Centeno Rizo
Medico Especialista en Emergencias y Desastres

ASUNTO: SOLICITUD AUTORIZACION ELABORACIÓN EJECUCIÓN DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "GESTIÓN DE PROCESOS Y
EFICIENCIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN
HOSPITAL DE MANABÍ, ECUADOR 2022"

De mi consideración:

En atención a alocumento No. MSP-HBJ-2022-0190-E suscrito por la ciudadana Alejandra Belén Quimis Baque portadora de la cédula No. 1313619817 estudiante de la escuela de Postgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Piura, quien solicita el permiso respectivo para realizar en el Hospital Básico de Jipijapa la Ejecución del Proyecto de Investigación "Gestión de Procesos y Eficiencia Operativa en el área de emergencia de un Hospital de Manabí, Ecuador 2022". Debiendo aplicar instrumento (encuesta observacional) dirigida al personal del área de emergencia.

Con este antecedente autorizo la realización del proyecto antes mencionado; por lo que solicito se le brinden todas las facilidades para el desarrollo del mismo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Adriana Lisbeth Zambrano Solorzano
DIRECTORA HOSPITAL BÁSICO JIPIJAPA

Referencias:
- MSP-HBJ-2022-0190-E

Oficio Nro. MSP-HBJ-2022-0241-O

Jipijapa, 12 de octubre de 2022

Asunto: SOLICITUD AUTORIZACION ELABORACIÓN EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "GESTIÓN DE PROCESOS Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE MANABÍ, ECUADOR 2022"

Señorita
Alejandra Belén Quimis Baque
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MSP-HBJ-2022-0190-E tengo a bien dar la autorización respectiva para que pueda realizar en el Hospital Básico de Jipijapa la Ejecución del Proyecto de Investigación "Gestión de Procesos y Eficiencia Operativa en el área de emergencia de un Hospital de Manabí, Ecuador 2022".

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Adriana Lisbeth Zambrano Solorzano
DIRECTORA HOSPITAL BÁSICO JIPIJAPA

Referencias:
- MSP-HBJ-2022-0190-E

Anexos:
- msp-hbj-2022-0190-eanexo.pdf
- msp-hbj-2022-0190-e.pdf

Copia:
Señora Licenciada
Alexandra Johanna Matute Ruiz
Secretaria Dirección Hospitalaria - Técnica de Archivo



ADRIANA LISBETH
ZAMBRANO
SOLORZANO

Dirección: 12 de Octubre y Eugenio Espejo. Código postal: 130602 / Jipijapa Ecuador
Teléfono: 593-2-602155 – www.salud.gob.ec www.hgj.gob.ec



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022", cuyo autor es QUIMIS BAQUE ALEJANDRA BELEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321 | Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 15- 01-2023 10:34:48 |

Código documento Trilce: TRI - 0467651