



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA  
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS  
MERCEDES CHICLAYO, 2017**

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

**AUTORAS**

**Br. DIAZ AURAZO MAYRA FIORELLA**

**Br. ESTEVES LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ**

**ASESOR**

**Mg. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2019**

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*Manuel Rodríguez*  
MBA. Manuel Rodríguez Germán Cáceres  
SECRETARIO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:00 AM horas del día 20 de marzo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0572, de fecha 19 de marzo del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Gestión de Procesos y su efecto en los Indicadores en la atención de Consulta Externa en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo, 2017

1) Dra. Cruz Arcozo Mayra Fiorella

presentado por el (la) Bachiller: 2) Estévez Llano, Laura María Improbio, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

**VOCAL** : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobada por Mayoría

Siendo las 8:50 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 20 de marzo del 2019

*[Firma]*  
MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres  
Presidente

*[Firma]*  
Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez  
Secretario (a)

*[Firma]*  
MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos concedido salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres.

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

Mayra y Laura

## **AGRADECIMIENTO**

Los resultados de esta investigación, están dedicados a todas aquellas personas e instituciones que, de alguna forma, son parte de su culminación.

En primer lugar, agradecemos a la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, por acogernos dentro de sus aulas y permitirnos forjarnos como profesionales.

Agradecemos también a nuestros profesores y asesores de tesis Carlos Antonio Angulo Corcuera, Fernando Antonio Arriola Jiménez y Manuel Lorenzo German Cáceres por el conocimiento y dedicación brindada para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Es oportuno también agradecer al HOSPITAL LAS MERCEDES, institución que nos dio las facilidades para poder realizar nuestro trabajo dentro de sus ambientes.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

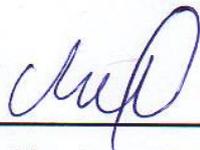
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Diaz Aurazo Mayra Fiorella y Esteves Llanos Lauramaria Emperatriz estudiantes de la Escuela académico profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI N° 46587039 y 45625335, con la tesis titulada “Gestión de procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo , Enero 2019



Diaz Aurazo Mayra Fiorella

DNI: 46587039



Esteves Llanos Lauramaria Emperatriz

DNI: 45625335

## **PRESENTACIÓN**

Siguiendo las pautas y directrices establecidas por la dirección de investigación de la Universidad César Vallejo, dejamos a su disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: **GESTIÓN DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO, 2017**. Realizado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, el cual esperamos sea un referente para otros investigadores.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo, para lo cual se recopiló información mediante los instrumentos diseñados, con el fin de determinar cuál es la relación entre la gestión de procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital Las Mercedes.

El Capítulo I aborda el problema de investigación, el cual se plantea de la siguiente manera, ¿Existe relación entre la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017? Mediante este capítulo también se expone la justificación del estudio: La misma que está determinada por la búsqueda de una mejora en la calidad de la atención de consulta externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo además de proveer al área de consulta externa un marco de referencia de la situación actual y posteriormente la elaboración de un cuestionario aplicado a los usuarios, mismo que facilitó el acopio de información necesaria; finalmente en este capítulo se presenta también el objetivo principal de la investigación: Determinar la relación que existe en la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017.

El Capítulo II establece el tipo y diseño, siendo estos correlacional y no experimental respectivamente, se calculó una muestra de 92 usuarios del servicio, y se elaboró el cuestionario para la recopilación de la información.

El Capítulo III contiene el análisis e interpretación de los resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

El Capítulo IV presenta de forma detallada la discusión de resultados obtenidos durante la investigación luego de ser procesados.

El Capítulo V se presenta las conclusiones a las que se llegó luego del desarrollo del presente trabajo y las recomendaciones que la presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto de salud y atención al usuario.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y los anexos.

## ÍNDICE

PÀGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	18
1.1.    Realidad problemática.....	18
1.1.1.    Contexto Internacional.....	18
1.1.2.    Contexto nacional.....	20
1.1.3.    Contexto local .....	22
1.2.    Trabajos previos.....	23
1.2.1.    Contexto internacional .....	23
1.2.2.    Contexto Nacional.....	25
1.2.3.    Contexto local.....	28
1.3.    Teorías relacionadas.....	30
1.3.1.- Gestión de procesos.....	30
1.3.2.    Atención.....	39
1.3.2.5. Dimensiones del Modelo Servqual .....	41
1.4.    Formulación del problema de investigación.....	43
1.5.    Delimitación de la Investigación.....	43
1.6.    Justificación.....	44
1.6.1.    Justificación práctica.....	44
1.6.2.    Justificación teórica.....	44
1.6.3.    Justificación metodológica.....	44
1.7.    Hipótesis.....	44
1.8.    Objetivos .....	45
1.8.1.    General .....	45
1.8.2.    Específicos .....	45
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO.....	46
2.1.    Tipo y diseño de la investigación.....	46

2.1.1.	Tipo de investigación .....	46
2.2.	Variables .....	47
2.2.1.	Variable independiente Gestión de Procesos .....	47
2.2.1.	Variable dependiente: atención al usuario .....	47
2.3.	Operacionalización.....	47
2.4.	Población y muestra .....	52
2.4.1.	Población.....	52
2.4.2.	Muestra.....	52
2.5.	Técnica de recolección de datos.....	53
2.6.	Instrumento .....	53
2.7.	Métodos.....	54
2.8.	Aspectos éticos.....	54
2.9.	Criterios de rigor científico .....	55
CAPÍTULO III ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....		57
1.1.	Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento. ....	57
1.1.1.	Resultados por variable. ....	58
1.1.2.	Promedios por dimensión.....	60
1.1.3.	Prueba de normalidad de los datos.....	60
1.1.4.	Análisis de la correlación .....	61
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		62
4.1.	Discusión.....	62
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		65
5.1.	Conclusiones. ....	65
5.2.	Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		67
ANEXOS .....		72
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....		123
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS .....		124
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....		126

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios del modelo EFQM .....	33
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente. ....	48
Tabla 3: Operacionalización de la variable dependiente .....	49
Tabla 4: Criterios .....	55
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto para los cuestionarios aplicados .....	57
Tabla 6: Correlación de variables. ....	61
Tabla 7: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de la visión y misión del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	87
Tabla 8: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la motivación que reciben del jefe área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	88
Tabla 9: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de los objetivos del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	89
Tabla 10: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la capacitación que reciben para mejorar el trabajo en el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	90
Tabla 11: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la evaluación del desempeño que le aplica el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	91
Tabla 12: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la cantidad de personal que labora el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.....	92
Tabla 13: Nivel de percepción de los encuestados sobre los recursos con los que cuenta el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” para el desarrollo de sus funciones.....	93
Tabla 14: Nivel de percepción de los encuestados sobre el fácil acceso a conocer el flujograma de procesos del área.....	94
Tabla 15: Nivel de percepción de los encuestados sobre la satisfacción que muestran los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”.....	95
Tabla 16: Nivel de percepción de los encuestados sobre el clima laboral en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	96

Tabla 17: Nivel de percepción de los encuestados sobre el apoyo que representa el trabajo realizado en consulta externa en beneficio de la población Chiclayana..... 97

Tabla 18: Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento a cabalidad de los objetivos del área de consulta externa. .... 97

Tabla 19: Nivel de percepción de los encuestados a cerca de la apariencia moderna de los equipos usados en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” ..... 99

Tabla 20: Nivel de percepción de los encuestados sobre las instalaciones físicas del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” y si estas son visualmente atractivas. .... 100

Tabla 21: Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia agradable de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” ..... 101

Tabla 22: Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia y calidad de los materiales: folletos, formularios y similares ofrecidos en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” ..... 102

Tabla 23: Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento del tiempo que ofrece para resolver algo, por parte del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” ..... 103

Tabla 24: Nivel de percepción de los encuestados sobre el sincero interés en solucionar un problema que muestran los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”..... 104

Tabla 25: Nivel de percepción de los encuestados sobre la primera vez que usaron el servicio que brinda el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” ..... 105

Tabla 26: Nivel de percepción de los encuestados sobre el término del servicio en el tiempo prometido en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes” ..... 106

Tabla 27: Nivel de percepción de los encuestados acerca del esmero por evitar errores en el registro de los trámites en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes” ..... 107

Tabla 28: Nivel de percepción de los encuestados sobre la comunicación a los usuarios del tiempo que durará la prestación del servicio en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes” ..... 108

Tabla 29: Nivel de percepción de los encuestados a cerca del servicio rápido que ofrece el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” a sus usuarios. .... 109

Tabla 30: Nivel de percepción de los encuestados sobre la disposición para ayudar por parte de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”.....	110
Tabla 31: Nivel de percepción de los encuestados a cerca de la disposición de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” para responder a las preguntas de los usuarios. ....	111
Tabla 32: Nivel de percepción de los encuestados sobre la confianza que transmite el trato de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	112
Tabla 33: Nivel de seguridad que sienten los encuestados al realizar sus trámites en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”.....	113
Tabla 34: Nivel de percepción de los encuestados sobre la amabilidad con la que los colaboradores los atienden cuando acceden a los servicios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	114
Tabla 35: Nivel de percepción de los encuestados sobre si los conocimientos que tienen los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” son suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. ....	115
Tabla 36: Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención amable y cuidadosa que les brinda el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	116
Tabla 37: Nivel de percepción de los encuestados sobre la conveniencia de los horarios de trabajo para los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”.....	117
Tabla 38: Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención personalizada que se ofrece a los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”	118
Tabla 39: Nivel de percepción de los encuestados sobre la preocupación por sus cumplir con los requerimientos que tiene cada usuario del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	119
Tabla 40: Nivel de percepción de los encuestados sobre la comprensión e identificación con las dudas y necesidades que cada usuario presenta por parte de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” .....	120

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de la visión y misión del área de consulta externa .....	87
Figura 2: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la motivación que reciben del jefe área de consulta externa .....	88
Figura 3: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de los objetivos del área de consulta externa .....	89
Figura 4: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la capacitación que reciben para mejorar el trabajo en el área de consulta externa .....	90
Figura 5: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la evaluación del desempeño que le aplica el área de consulta externa.....	91
Figura 6: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la cantidad de personal que labora el área de consulta externa .....	92
Figura 7: Nivel de percepción de los encuestados sobre los recursos con los que cuenta el área de consulta externa .....	93
Figura 8: Nivel de percepción de los encuestados sobre el fácil acceso a conocer el flujograma de procesos del área.....	94
Figura 9: Nivel de percepción de los encuestados sobre la satisfacción que muestran los usuarios del área de consulta externa .....	95
Figura 10: Nivel de percepción de los encuestados sobre el clima laboral en el área de consulta externa .....	96
Figura 11: Nivel de percepción de los encuestados sobre el apoyo que representa el trabajo realizado en consulta externa.....	97
Figura 12: Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento a cabalidad de los objetivos del área de consulta externa .....	98
Figura 13: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la apariencia moderna de los equipos usados en el área de consulta externa .....	99
Figura 14: Nivel de percepción de los encuestados sobre las instalaciones físicas del área de consulta externa.....	100
Figura 15: Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia agradable de los colaboradores del área de consulta externa.....	101

Figura 16: Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia y calidad de los materiales .....	102
Figura 17: Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento del tiempo que ofrece para resolver algo. ....	103
Figura 18: Nivel de percepción de los encuestados sobre el sincero interés en solucionar un problema que muestran los colaboradores del área de consulta externa .....	104
Figura 19: Nivel de percepción de los encuestados sobre la primera vez que usaron el servicio que brinda el área de consulta externa .....	105
Figura 20: Nivel de percepción de los encuestados sobre el término del servicio en el tiempo prometido en el área de consulta externa.....	106
Figura 21: Nivel de percepción de los encuestados acerca del esmero por evitar errores en el registro de los trámites en el área de consulta externa .....	107
Figura 22: Nivel de percepción de los encuestados sobre la comunicación a los usuarios del tiempo que durará la prestación del servicio en el área de consulta externa .....	108
Figura 23: Nivel de percepción de los encuestados acerca del servicio rápido que ofrece el área de consulta externa .....	109
Figura 24: Nivel de percepción de los encuestados sobre la disposición para ayudar por parte de los colaboradores del área de consulta externa.....	110
Figura 25: Nivel de percepción de los encuestados acerca de la disposición de los colaboradores del área de consulta externa.....	111
Figura 26: Nivel de percepción de los encuestados sobre la confianza que transmite el trato de los colaboradores del área de consulta externa.....	112
Figura 27: Nivel de seguridad que sienten los encuestados al realizar sus trámites en el área de consulta externa .....	113
Figura 28: Nivel de percepción de los encuestados sobre la amabilidad con la que los colaboradores los atienden cuando acceden a los servicios del área de consulta externa .....	114
Figura 29: Nivel de percepción de los encuestados sobre si los conocimientos que tiene los colaboradores del área de consulta externa .....	115
Figura 30: Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención amable y cuidadosa que les brinda el área de consulta externa.....	116

Figura 31: Nivel de percepción de los encuestados sobre la conveniencia de los horarios de trabajo para los usuarios del área de consulta externa .....	117
Figura 32: Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención personalizada que se ofrece a los usuarios del área de consulta externa.....	118
Figura 33: Nivel de percepción de los encuestados sobre la preocupación por cumplir con los requerimientos que tiene cada usuario del área de consulta externa.....	119
Figura 34: Nivel de percepción de los encuestados sobre la comprensión e identificación con las dudas y necesidades que cada usuario presenta por parte de los colaboradores del área de consulta externa.....	120
Figura 35: Imagen del Hospital “Las Mercedes” encuesta aplicada a los usuarios de Consulta Externa.....	121
Figura 36: Imagen del Hospital “Las Mercedes” encuesta aplicada a los colaboradores de Consulta Externa.....	122

## RESUMEN

La presente investigación con título Gestión de Procesos y su Efecto en los Indicadores en la Atención Usuarios Consulta Externa Hospital Las Mercedes tiene como objetivo determinar la relación que existe en la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de usuarios en Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se basó en un estudio correlacional, no experimental, considerando como muestra a usuarios a quienes se le aplicó un cuestionario diseñado con el fin de obtener la información necesaria para dar cumplimiento al objetivo principal.

Luego del procesamiento de los datos se pudo determinar que estos no tienen una distribución normal siendo el nivel de significancia mayor a 0.05 por lo que se procedió a usar una prueba no paramétrica para determinar la relación, dicha prueba fue la correlación según Spearman, obteniendo como resultado que las variables se encuentran correlacionadas y que esta correlación es muy alta teniendo un coeficiente de 0.876.

Palabras Clave: gestión de procesos, atención al usuario, indicadores de atención, hospital.

## **ABSTRACT**

The present investigation with title Management of Processes and its Effect in the Indicators in the Attention Users External Consultation Hospital Las Mercedes has as objective to determine the relation that exists in the management of process and its effect in the indicators in the attention of users in External Consultation Las Mercedes Chiclayo Hospital.

The development of the present research work was based on a correlational study, not experimental, considering as sample to users to whom a questionnaire was applied designed in order to obtain the necessary information to fulfill the main objective.

After the processing of the data it was possible to determine that they do not have a normal distribution, the level of significance being greater than 0.05, so a nonparametric test was used to determine the relationship, this test was the Spearman correlation, obtaining as result that the variables are correlated and that this correlation is very high having a coefficient of 0.876.

Keywords: process management, user attention, care indicators, hospital.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática.**

#### **1.1.1. Contexto Internacional.**

En el mundo el tema de calidad en los servicios de salud es asunto de un deficiente rendimiento, sobre todo en los países que están buscando su desarrollo, esta opinión basada principalmente en lo concerniente de manera específica a la calidad en la atención al usuario, misma que se realizan con excesivos procesos, tiempos de trámite largos y poca efectividad en el desempeño. La calidad de atención se mide desde las expectativas del usuario y comparados con el trato que recibe el usuario en la realidad, obteniendo de esta manera una medición, para llegar a comprender como se brindan los servicios y que tan alineados están estos con respecto a la calidad que deben tener para ser calificados como excelentes por parte de los usuarios del servicio de salud.

Restrepo, Silva, Andrade & Dover (2014) en el mundo el problema de acceso a la salud, es un tema de creciente preocupación, en el caso específico de su investigación tienen el objetivo elaborar un concepto acerca de la percepción de los pacientes respecto a los servicios de salud que reciben y que representa para los usuarios e identificar barreras y estrategias para mejorar en Medellín. Esta investigación cualitativa tuvo como resultado, la identificación de la visión común de los sujetos observados al definir su punto de vista respecto a servicios en hospitales y como poder emplear los servicios de salud fácilmente cada vez que lo requieran, además identificaron que la barrera con mayor importancia, para los usuarios, es la calidad en la atención por lo que, es indispensable que la calidad prestada en la atención responda a las expectativas y exigencias que tienen los usuarios, finalmente concluyen que la solución más viable sea un incremento de establecimientos y la calidad en la atención.

Ortiz & Felizzola (2016) comentan en su estudio, que al igual que en otras partes del mundo en Colombia existen problemas en cuanto a la calidad e ineficiencia al momento de dar un servicio de salud. El objetivo de su estudio es “identificar y evaluar las principales problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla”. Para lo que realizaron un estudio descriptivo con un muestreo aleatorio, teniendo como

resultado una fuerte presencia de insatisfacción con el área de consulta externa (CE) y hospitalización, encontrando esta condición presente en clínicas y hospitales por igual. Los resultados obtenidos sobre de la calidad en el servicio asistencial de salud muestran que existen espacios de mejora para lo cual es necesaria “la elaboración e implantación de estrategias multipropósito que contribuyan a la disminución de los efectos causados sobre los procesos con mayor debilidad en el sector salud”, y por ende menguar la percepción negativa que actualmente vienen teniendo los pacientes de dichas instituciones de salud, especialmente en las áreas de CE y hospitalización.

Resende, Reyes y Rezzoagli (2017) mediante su investigación llevada a cabo en instituciones estatales de fabricación de medicamentos en Argentina y Brasil, evidencian la creciente preocupación de los gobiernos por lograr la implementación de un modelo gerencial que tienda a la efectividad cuando la población acceda a sus servicios. El objetivo general de su trabajo es comparar la gestión de los procesos realizados por los laboratorios de ambos países. Para lo cual analizaron comparativamente la gestión de los procesos de cada uno, encontrando de que la situación de un país no se encuentra disociada a la situación del otro.

Suárez & Sánchez (2016) mediante su investigación sobre “la identificación de las características de buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios públicos de orientación al usuario en los sistemas de salud en España”, identificaron que existen factores que dificultan una correcta orientación al usuario como, la insuficiencia de infraestructura, la limitación temporal y horaria, la excesiva burocracia en el papeleo que genera confusión en los usuarios además de la insuficiencia de información, es decir, que las personas encargadas de brindar orientación no se encuentran debidamente capacitados o muestran poco interés por ayudar al usuario, como conclusión de su trabajo investigativo evidenciaron que es necesaria la incorporación de sistema más integral, en donde se cuenten con todos los recursos necesarios, se tenga en cuenta las necesidades de los usuarios.

Zambrano (2016) en su investigación muestran de manera preocupante, que a medida que va pasando el tiempo se ha ido dejando en un segundo plano al paciente y su familia por dar prioridad a temas burocráticos y económicos, en la prestación de servicios de salud. Con su investigación pretende generar conciencia en la responsabilidad que tienen todos los sistemas de salud frente al paciente y su familia, presentando a la

humanización de los servicios de salud como asunto prioritario señalando algunos aspectos desde la ética y la integridad que contribuyen a orientar los procesos de atención hacia las personas de manera individualizada, preocupándose por comprender que se atienden personas y que estas a su vez tienen diversas necesidades. Para los usuarios del servicio la calidad en la atención presenta deficiencias en cuanto a la integridad de los colaboradores, esto debido a las condiciones y la filosofía de los actuales sistemas de salud, donde el usuario muchas veces no es atendido o visto como ser humano sino como una cifra más en la atención diaria.

### **1.1.2. Contexto nacional**

En el Perú, la calidad de servicio que se brinda los pacientes en el sector salud, más específicamente en todo aquello que involucre la gestión de procesos es deficiente, según lo que manifiestan los propios usuarios, debido a la falta de interés en lo que respecta a la atención administrativa, lo que nos lleva a considerar que las instituciones no invierten en el desarrollo del talento de su personal, con acciones tácticas como son las capacitaciones continuas en calidad de servicio con el fin de brindar un mejor desempeño en el trabajo lo que se vería reflejado en la manifiesta satisfacción del usuario final del servicio.

Para el Ministerio de Salud en Perú, la calidad en los servicios que ofrece es de vital importancia, no solo por mantener una alta aceptación de los usuarios o para dar una buena imagen pública al cumplir con las formalidades y directrices establecidas, sino y de manera prioritaria por que reconocen que son vidas las que dependen de dichos sistemas, vidas que pretenden proteger y promover de manera inagotable. Para el MINSA, la calidad es el resultado de todos los esfuerzos de cada colaborador en los diferentes sistemas de salud de su dependencia y esta debe ser garantía de que los usuarios reciban de manera eficiente un buen trato y con seguridad.

Lazo, Alcalde y Espinoza (2016) a través de su estudio afirman que existe un margen bastante amplio en relación a la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida en el área de consulta externa de los hospitales en el Perú, esto debido a los largos tiempos de espera que llegan a los 103 minutos, es muy preocupante las cifras encontradas por los investigadores y más aún si manifiestan que la calidad de la atención

no haya logrado ingresar en la agenda político-sanitaria en el país, es decir que no se han desarrollado políticas que busquen mejorar la situación actual, pese a ser tema de gran preocupación y tan necesario para la población en general, debido a que este tema está presente en la realidad diaria de todos los hospitales en el país.

Arroyo et al (2015) en su línea de estudio resaltan como eje central de un buen servicio de salud el fácil acceso a éste, desde abordan el tema del acceso físico a la atención en las instituciones de salud y cómo es que los usuarios financian estos servicios, en el contexto nacional peruano, mencionan además que este es un tema ampliamente tratado por los investigadores debido a su importancia, las barreras que impiden o de alguna manera dificultan el acceso a los servicios de salud encontradas son distintas, siendo las más comunes: la barrera geográfica, que se basa en la distancia que los usuarios deben recorrer hasta que pueden acceder a un servicio y las condiciones en las que se realiza éste recorrido, la barrera económica referida a la capacidad de pago o subsidio, cómo es que los distintos usuarios logran financiar una atención médica y si ésta se encuentra dentro de sus posibilidades económicas, la barrera de accesibilidad cultural que responde al respeto y adecuación de patrones culturales puesto que a pesar de que nos encontramos en el mismo país cada región cuenta con una cultura y costumbres distintas y la barrera funcional u organizacional, ésta que comprende las formas de atención al usuario en términos de horarios, turnos, espera y otros que representan barreras que se deben superar para obtener mejores y más efectivos sistemas de atención en salud, ésta barrera puede ser abordada con capacitaciones o charlas que aporten al correcto desarrollo y concientización de los involucrados en la prestación del servicio.

Figuroa (2013) nos manifiesta según el estudio realizado que en el Perú, existe un problema que es recurrente en la realidad de los hospitales y del sistema de salud en general y éste es el de la baja calidad en el servicio, a través de su estudio pudo afirmar que se debe a la falta de motivación que presentan los colaboradores de este sector y debido a que son los que atienden a los usuarios diariamente al brindarles el servicio, se generan grandes muestras de insatisfacción con la atención por parte de los pacientes.

Ministerio de Salud (2011), citado por Quispe (2013) nos dice que, en el Perú en el sector salud, específicamente en los hospitales no se ha mantenido una estricta medición y posterior verificación de la calidad, por lo que actualmente se ha tratado de hacer más efectiva la gestión de la calidad.

Es importante definir que la conformidad con el servicio por parte de los usuarios depende de la voluntad política del titular del Hospital, del mismo Ministerio de Salud que deben aprobar normas claras, sencillas y prácticas que fomente el respecto a la salud humana sin discriminación identificando a profesionales administrativas en todos los niveles, interactuando con el personal técnico administrativo, y que tenga en cuenta el tiempo que transcurre desde que inicia la atención hasta que el paciente es atendido, buen trato y la accesibilidad de la atención por lo tanto la atención de los usuarios es percibida como un indicador para valorar la información sobre la calidad percibida por los usuarios en todas las dimensiones.

### **1.1.3. Contexto local**

En el Hospital Las Mercedes ubicado en la ciudad de Chiclayo es un hospital de II nivel. Actualmente en el Servicio de consulta externa se percibe el nivel de insatisfacción del usuario externo, ésta insatisfacción se manifiesta en la demora al momento de brindar atención a los usuarios, conflictos y reclamos, la falta de una guía adecuada respecto a su atención, ocasionan la carencia en el servicio al usuario asimismo se observa una inadecuada infraestructura que no reúne las condiciones para una óptima atención, escasos recursos tecnológicos e innovadores y la falta de compromiso de los profesionales hacia los pacientes, la suma de los factores antes mencionados han llegado a generar una gran insatisfacción en los pacientes quienes lo manifiestan de manera continua con la presentación de sus quejas y reclamos.

La gestión del proceso del Hospital Las Mercedes en el servicio de Consulta Externa actualmente es deficiente ya que al momento de solicitar una consulta los trámites, el tiempo de espera y falta de compromiso de los colaboradores crean un malestar e insatisfacción con los usuarios siendo así que muchos de ellos desisten en solicitar una consulta a consecuencia de esta problemática los usuarios optan por atenderse en clínicas particulares donde sienten que se les brinda una mejor calidad de servicio desde el momento del ingreso hasta el fin del proceso que solicite el paciente, para lo cual se ha tomado de referencia las especialidades para esta investigación siendo tales como: Hematología, Dermatología y Cirugía Pediátrica, siendo los usuarios de estas especialidades la población objeto a ser estudiada que hacen un promedio de 120 usuarios.

La motivación primera que llevó a realizar el presente estudio investigativo nace a raíz de las deficiencias expuestas anteriormente y al ver la gran molestia de los pacientes nos llegamos a formular la siguiente interrogante ¿De qué manera la Gestión de Procesos tiene efecto en los indicadores en atención usuarios consulta externa hospital las mercedes-Chiclayo, 2017? Siendo conscientes de que la respuesta ayudará a contribuir con la mejora de la percepción del servicio por parte de los pacientes que usan el servicio de consulta externa en las especialidades de: Hematología, Dermatología y Cirugía Pediátrica.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Contexto internacional**

Silva (2013) a través de su estudio pretende aplicar la gestión por procesos para mejorar el desarrollo general del hospital, para lograr satisfacer a sus clientes, generar valor y ventajas comparativas en el tiempo, para ello se realizó la identificación de los procesos generales y procesos claves de los cuales se separó al grupo más importante a partir de los cuales extraer propuestas de mejora. Como resultado de su trabajo obtuvo un “mapa de procesos generales” que permitirá identificar que procesos son críticos y necesitan de mayor atención para de ésta manera lograr mejorar continuamente y alcanzar la excelencia en la gestión para alcanzar los objetivos estratégicos.

Rodríguez (2015) en su trabajo de investigación pretende determinar la manera idónea para aplicar una gestión por procesos en la que se resalte ampliamente la calidad individual de cada uno de los procesos y lograr contribuir a la mejora en la atención a los usuarios de los servicios de salud. Al concluir con su investigación propone el diseño e implantación de un sistema que se encargue de gestionar la calidad, que vaya desde el logro de una buena gerencia y una correcta administración para lograr el hito para implantar una política que promueva el desarrollo de un recurso humano capacitado apoyándose en estrategias de “identificación, entrenamiento y consolidación del recurso humano” del servicio de consulta externa del hospital. Todo esto con el fin de determinar y mejorar los procesos ya establecidos y del mismo modo ofrecer bienestar e igualdad en los servicios de atención a nuestros usuarios, cambiando el paradigma establecido y

logrando consolidarse como un referente de buen servicio y una excelente experiencia cuando se accede a las consultas externas.

Carrera (2012) en su tesis titulada tuvo como objetivo principal evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios de la Consulta Externa, además de realizar una propuesta gerencial que contenga un plan de mejoramiento, para llevar a cabo esta investigación se optó por usar una metodología transversal, no experimental, descriptiva y correlacional, que le permita evaluar la situación en un solo momento sin realizar cambios para finalmente describir la realidad además de visualizar claramente la relación existente entre las presentes variables, durante el periodo de investigación de julio hasta diciembre del año 2012. La población sujeta de estudio la han constituido los usuarios externos que asistieron al Centro de Salud y por el personal del Centro; para la obtención de la muestra a la cual se aplicara el instrumento se obtuvo mediante una formula estadística para el caso de los usuarios y para el caso del personal se tomó la población completa. Al término se llegó a la conclusión de que a pesar de que la infraestructura es adecuada, la mayor parte del equipamiento no es el adecuado y está incompleto y tan solo una parte se encuentra en buen estado, sin embargo, el personal es mayoritariamente femenino con un nivel profesional adecuado.

Ramírez (2014) realizó una investigación sobre el servicio al cliente en consulta externa de un hospital en Guatemala este estudio de diseño descriptivo, tuvo como finalidad llegar a determinar cuál sería la situación que tiene actualmente el servicio que se les da a los usuarios. Para obtener la información se estudió a dos grupos de personas y se usó dos encuestas diferentes para tener conocimiento de la opinión sobre el tema investigado, cada una dirigida a un grupo de sujetos específicamente, luego del procesamiento de datos, se llegó a determinar que los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad de servicio que reciben en el área de consulta externa del hospital, esta situación que presenta el hospital afecta de manera más especial a los jubilados que al tener una edad avanzada necesitan una atención de mucha calidad que permitan mejorar su calidad de vida. En el presente estudio nos podemos dar cuenta de la importancia que tiene el saber tratar con las personas según cada perfil puesto que dejando de lado los procesos, tiempos y trámites en sí, la manera en la que nos relacionamos con los pacientes influye enormemente en la satisfacción o inconformidad final que los usuarios llegan a percibir y más aún manifestar abiertamente.

Garzón (2014) en su trabajo encontró que los problemas asociados a la detección de los elementos que intervienen en la evaluación de la calidad que tienen los usuarios del servicio, se han instaurado como un tema principal de investigación para los profesionales de salud, y para las autoridades, a raíz del gran incremento en la importancia que ha ido sumando el tema de la calidad en los últimos años. El usuario evalúa la calidad de la atención y manifiesta su satisfacción no solamente por el resultado final, luego de la prestación del servicio, sino además de las características percibidas durante la prestación del servicio, por lo que no solamente basta con la atención o solución a la queja o al trámite que necesita el usuario sino también a la manera en la que es prestada la ayuda, orientación o prestación en sí del servicio. La finalidad del presente estudio fue principalmente como detectar cuales son las expectativas que tienen los usuarios de consulta externa, así como también lograr identificar cual el nivel de satisfacción con cada uno de los procesos que se llevan a cabo para brindar el servicio en el área de Consulta Externa, conocer las expectativas de los usuarios es una herramienta muy importante, con la que podemos anticiparnos y poder satisfacer realmente su pedido de la manera que a ellos les gustaría, es importante recalcar la forma en que se brinda el servicio puesto que determinará qué tan contento se sienta el usuario.

Villota (2015) su estudio menciona que su investigación sobre las, tiene como objetivo principal proponer diversas estrategias para incrementar la calidad en los servicios que ofrece el hospital principalmente en el área de hospitalización, con lo cual se pretende generar un incremento en la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio, logrando de esta manera satisfacer a los usuarios externos, teniendo en consideración que la calidad depende totalmente de la manera en que es percibida por los usuarios, de cuan cómodos se hayan sentido durante todo el proceso. La necesidad de esta investigación emerge para determinar y mejorar los procesos ya establecidos del mismo modo ofrecer bienestar e igualdad en los servicios de atención a nuestros usuarios con el fin de obtener el nivel de gestión de calidad que el usuario desea percibir.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

Ramírez (2015) en su estudio se planteó una metodología de tipo correlacional lo que permitirá establecer la relación que existe en las variables, en su investigación sostiene que, para obtener un alto grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad

en la atención, es necesario que la interacción que haya entre colaboradores y usuarios sea idónea, es decir que no solamente se brinde la información, sino que vaya más allá y se dé un trato cordial y de apoyo a las necesidades del usuario. Concluye su análisis afirmando que, para lograr una mejor percepción y por ende mayor satisfacción de los usuarios, es necesario mayor sensibilidad al momento de la interacción entre colaboradores y usuarios, además de dar fácil acceso de las citas médicas, la eficiencia de exámenes médicos y contar con las instalaciones adecuadas, resaltando la importancia de cultivar el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores encargados de atender directamente a los usuarios.

Cárdenas (2015) en su investigación se centró en la determinación de los problemas clave con los que se lidia en el centro de atención primaria, dichos problemas claves hallados fueron la demora y el maltrato en la atención al usuario, en el estudio también se analiza cómo influyen en el nivel de satisfacción de sus usuarios, para lo que plantea un diseño de gestión por procesos en el que cada proceso este enfocado a las necesidades específicas del usuario, para de esta manera influir positivamente en la satisfacción que muestren con respecto al servicio que reciben. Para poder llevar a cabo el propósito de su estudio se realizó un inventario de los procesos clasificándolos en estratégicos, operativos y de soporte que posteriormente se plasmó en un mapa de procesos, y finalmente se identificaron los procesos más importantes y claves en los que se centrarían mayores esfuerzos. Concluyó con la identificación de una relación estrecha entre las variables, el incremento de la satisfacción de los usuarios se reflejó en las respuestas positivas de satisfacción y la posterior elaboración de cuadros comparativos, una vez identificados los procesos se pueden identificar claramente cuáles son las habilidades que necesitan ser potenciadas para tener mayor soporte y que los usuarios puedan ser atendidos de manera más ágil y oportuna.

Gil (2016) en su estudio tuvo como objetivo principal de su trabajo de investigación “analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución”. Para el desarrollo de la investigación optó por usar un diseño de metodología de tipo descriptivo-correlacional, para de esta manera evaluar la relación y describir la realidad actual de las variables y de ésta manera determinar posibles soluciones a la deficiencia en la atención que presentan las instituciones de salud en Juanjui, para obtener la información necesaria para llevar a cabo los objetivos de la investigación se estableció una muestra de 58 usuarios de los cuales se

recabaría mediante cuestionarios la información que permita medir el nivel de satisfacción y establecer las demandas de los usuarios. Finalmente se obtuvo como resultado que ambas variables de encuentran fuertemente relacionadas, lo que implica que al mejorar la gestión administrativa en los diferentes procesos e involucrado en este resultado a los colaboradores del hospital, se evidenciará un incremento en la satisfacción usuario en la oficina de referencia del Hospital I de Essalud Juanjui.

Redhead (2013) en su investigación se planteó como su objetivo principal “establecer de manera clara cuál sería la relación que puede existir entre la calidad con la que se brinda el servicio y la satisfacción final del usuario”. Para llevar a cabo la consecución de su objetivo se basó en una metodología de diseño no experimental, descriptivo-correlacional, para poder argumentar sin realizar modificaciones a las variables y el estado en el que se encontraban, la posible relación que podría existir entre ésta y en qué grado está determinado. En esta investigación se recurrió al uso del cuestionario de calidad SERVQUAL, para de esta manera poder determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario final de consultas externas, este cuestionario se aplicó a 317 usuarios que constituyeron el total de la muestra. Al concluir la investigación, se pudo terminar con una respuesta al objetivo de la investigación planteado afirmando que efectivamente existe una relación directa entre las variables: calidad del servicio y la satisfacción del usuario y concluyendo que a medida en que la calidad del servicio se incrementa la satisfacción que el usuario evidencie también será mayor.

Facho (2016) en su estudio estableció el objetivo principal fue estudiar la realidad del departamento de gineco-obstetricia respecto su gestión por procesos y cómo esta organización afecta la percepción del usuario externo. Para tener una guía en el desarrollo de la investigación se planteó una metodología de tipo descriptivo, transversal y correlacional, con el fin de tener una correcta medición se estableció una muestra 58 usuarios externos o pacientes y 29 usuarios internos o profesionales a los cuales se aplicaron dos encuestas, para medir calidad de atención. Al final se concluye que existe una fuerte relación entre las variables estudiadas puesto que la gestión administrativa o la manera en la que ésta es llevada tiene un gran impacto en como los usuarios perciben el servicio y finalmente como lo califican, además de pudo evidenciar que existe un grado de insatisfacción del 84.67%, lo que nos indica que existe una brecha muy alta para trabajar a fin de obtener mejoras en la calidad en los procesos de gestión debe mejorarse para aumentar la calidad final de la atención brindada a los usuarios.

### **1.2.3. Contexto local.**

Arrascue & Segura (2016) realizaron una tesis y plantearon para su desarrollo un diseño no experimental, descriptiva-correlacional, pues buscaban investigar el estado en el que se hallaban las variables de estudio sin tener que modificarlas y establecer si es que entre éstas se halla alguna relación, además se diseñó un instrumento de investigación de 26 preguntas aplicados a los clientes de la empresa, para poder obtener la información requerida para el estudio de las variables. A través de su trabajo pudieron observar que la importancia de aumentar la calidad en los sistemas de salud, está cada vez más presente en los planes de las instituciones que brindar el servicio de salud, a su vez se dieron cuenta que para llevar esto a cabo es necesario un trabajo constante en el tiempo, pues requiere un cambio estructural y cultural, logrando de esta manera favorecer las necesidades de los usuarios. El estudio demuestra que esta investigación se está analizando minuciosamente para implementar la gestión de calidad ya que el servicio necesita de mayor cuidado por lo que se trata de clínica de fertilidad y el paciente requiere mayor satisfacción en su servicio.

Nanfuñay & Seminario (2015) realizaron una tesis mediante el desarrollo de la investigación pudieron determinar que las organizaciones de salud se encuentran enfocadas a dirigir todos sus esfuerzos para aumentar la calidad en la atención que reciben los pacientes en el hospital Naylamp, no obstante, según las respuestas obtenidas de los sujetos estudiados, se evidencia que es un ámbito en el cual existen muchas carencias, lo que implica que es un trabajo que requiere de tiempo y esfuerzo. Concluyeron que es necesaria la inversión en la mejora de la calidad de los servicios prestados en el hospital Naylamp, para suplir total o parcialmente las limitaciones actuales que existen e inciden en la satisfacción de los usuarios.

Bardales (2016) en su trabajo se logró evidenciar que “los establecimientos de salud enfrentan deficiencias en la calidad del servicio que ofrecen a los pacientes. El personal médico es otro de los factores que involucran la calidad percibida por los usuarios, puesto que en muchas ocasiones no es suficiente la cantidad de doctores para satisfacer la demanda de la comunidad y es por ello que los pacientes tienen que esperar

bastante tiempo para ser atendidos. Si a esto se le suma las huelgas indefinidas por parte del personal de salud ya sea médicos, enfermeras, técnicas; se da cuenta que esto acarrea una mala atención”. En la actualidad los centros de salud carecen de una adecuada calidad de servicio hacia los pacientes por falta de compromiso de los profesionales de salud y déficit existente del mismo, limitación en medicamentos en efecto tratamiento inconclusos de modo que perjudica en la recuperación de los pacientes, no obstante se percibe las huelgas indefinidas por el equipo médico ya que estos tiene poco interés en el bienestar y la salud de los pacientes por lo contrario se unen a la marcha con un fin lucrativo para interés de los mismos.

León (2017) en su investigación tuvo como objetivo primordial, analizar los niveles de satisfacción y calidad en atención medica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, para llevar a cabo su estudio utilizo el método descriptivo para de esta manera presentar los resultados obtenidos. En conclusión, luego de analizar los datos se encontró que una gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que reciben, pues responde a sus estándares de calidad, cuando la atención que los usuarios reciben en las instituciones de salud se dan en los tiempos adecuados, con la infraestructura correcta, con una información clara y precisa y además de ello son atendidos por colaboradores empáticos, con una actitud positiva y con amabilidad la percepción del usuario es positiva por lo que la valoración que le dan al servicio en general y es más al hospital directamente en muy bueno, haciéndolos recomendarlo con sus círculos familiares y de amigos, lo que hace que para la sociedad la imagen del hospital sea la idónea.

Vásquez y López (2015) en el desarrollo de estudio determinado “Propuesta de mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oestes ubicado en la Ciudad, durante el periodo 2013” pudieron identificar que la calidad en el servicio es la misma desde hace muchos años, lo que ha generado insatisfacción no solo para los pacientes, sino también para los colaboradores del hospital, siendo esta la principal motivación para el desarrollo del presente trabajo investigativo. Como punto de partida para la elaboración de la propuesta se pretendió conocer cuál es la brecha, es decir el conocer el porcentaje de insatisfacción que tienen los usuarios para poder encaminar las estrategias necesarias, para llegar a tener el conocimiento requerido fue necesario el uso de la escala de medición SERVQUAL, en sus cinco dimensiones. El presente estudio se enfocó primordialmente en conocer que tan insatisfechos se encontraban los usuarios tomando como referencia el

modelo SERVQUAL, para tener un sistema de medida o comparación de los puntos más importantes en el servicio de calidad para los usuarios, una vez que se conoce el problema ya se puede partir de allí para evaluar e instaurar estrategias prácticas para superar las carencias y dar un servicio de calidad de acuerdo a lo que los usuarios esperan.

### **1.3. Teorías relacionadas.**

#### **1.3.1.- Gestión de procesos.**

Bravo (2013) logra definir a la gestión de los procesos como una “disciplina de gestión” que tiene como objetivo primordial brindar soporte a la gerencia de la empresa para que ésta pueda: identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y así optimizar cada uno de los procesos individualmente y concretar en una mayor satisfacción y confianza por parte de los clientes (p.95). Como toda disciplina tiene que responder a procedimientos previamente establecidos y que tienen una estructura y orden, misma que de ser respetada y seguida dará como resultado un correcto soporte a gerencia.

##### **1.3.1.1. El enfoque basado en procesos como principio de gestión.**

Beltrán et al (2002) afirman que si en la empresa u organización se pretenden mostrar resultados tangibles y valorados por los clientes se debe entender al proceso de gestión basado en procesos como principio básico e indispensable en la gestión, “así se establece también tanto en la familia ISO 9000 como en el modelo EFQM” (p.156.a). Para que realmente se evidencien los resultados esperados es básico que en la gestión general de la organización se le brinde la importancia debida al enfoque basado en procesos y lo tome como una herramienta básica para gestionar de manera eficiente al momento de tomar decisiones tácticas para el desarrollo de la organización y su buena imagen.

El principio de enfoque basado en procesos en la familia ISO 9000 del 2000. Es uno de los que involucran mayores cambios en la estructura tradicional de los sistemas pues se asegura que en un enfoque que esté basado en procesos, el resultado final se llegará a alcanzar solamente cuando las tareas y recursos de la organización se gestionan o administran como un proceso aparte.

Pero antes de plantear más ideas y concepciones de una gestión por procesos es fundamental comprender que es un proceso. Tomando lo mencionado por la norma ISO 9000:2000 un proceso viene a ser “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Definición

que nos aclara mucho el panorama que estamos estudiando, puesto que podemos observar como este principio focaliza su atención en los resultados, mismos que solo pueden ser alcanzados si consideramos que una organización está compuesta por actividades que están interconectadas y que interactúan constantemente entre sí, permitiendo que cada entrada se transforme en un resultado tangible.

### 1.3.1.2. El principio de “enfoque basado en procesos” en el modelo EFQM

Tal como lo muestra ISO, el principio basada en los procesos también es abordado por el modelo de excelencia empresarial EFQM, como se muestra en los párrafos siguientes:

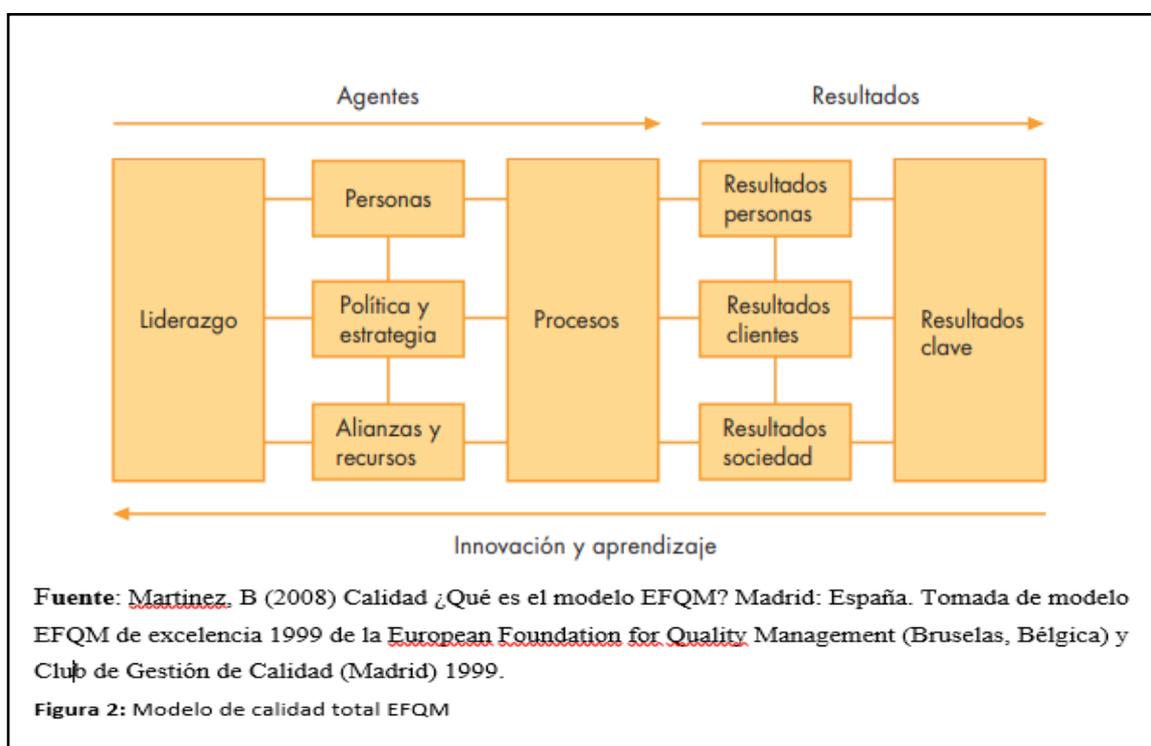
El modelo EFQM acoge algunos conceptos que representan la base del mismo, pero también trata de ser un tanto más flexible, pues considera que las organizaciones van cambiando con el paso del tiempo a medida en que éstas se desarrollen e innoven para convertir se en organizaciones excelentes, trata al enfoque basado en procesos como un sistema vivo y no estático que se va implementando y transformando en el tiempo con el objetivo de llegar a contemplar a la organización como un ente de excelencia, donde cada proceso se maneje con la máxima calidad y que éste a su vez alimente al esquema general de la organización.

Dentro de los modelos contemplados en el EFQM destaca la denominada gestión por procesos y hechos, donde la organización se comporta de manera más efectiva cuando sus procesos están coordinados entre si y se gestionan mediante un sistema, además que las decisiones o implantación de mejoras se realiza a partir de la opinión de todos los grupos involucrados.

<b>Conceptos fundamentales de la Excelencia</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación hacia los resultados</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Liderazgo y constancia en los objetivos</li> <li>• Gestión por procesos y hechos</li> <li>• Desarrollo e implicación de las personas</li> <li>• Aprendizaje, innovación y Mejora continuos</li> <li>• Desarrollo de Alianzas</li> </ul>	<i>Modelo EFQM</i>
<p><b>Figura 1: Conceptos fundamentales de la excelencia</b></p> <p><b>Fuente:</b> <i>Beltrán, J., Carmona, M. A., Carrasco, R, Rivas, M. A. y Tejedor, F. (2002) Guía para una gestión basada en procesos. España: Imprenta Berekintza</i></p>	

### 1.3.1.2.1. Modelo EFQM

Martínez (2008) “El modelo EFQM, como modelo de calidad total, es un modelo de excelencia, que todo tipo de organizaciones pueden utilizar y aplicar, tanto sanitarias como no sanitarias”. Fue creado en 1988 por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Un modelo que busca tener una excelencia empresarial mediante una buena dirección que gerencia correctamente cada proceso para obtener resultados esperados por los clientes (p.128.a). Este modelo está basado en la obtención de resultados excelentes a través de una buena gestión particular y concreta de cada proceso individual que conforma la organización como un todo completo y estructurado



### 1.3.1.2.2. Principios y fundamentos del modelo EFQM

El modelo EFQM, cuenta con nueve criterios que son la base y la razón de ser del propio modelo, son los pilares que están enfocados a obtener la excelencia empresarial, en el entorno en el que se logren aplicar. Por consiguiente, Martínez (2008) afirma que el modelo establece: “la satisfacción final de los usuarios, la satisfacción y motivación de los colaboradores y la aceptación social de una organización que ve y califica a la organización como excelente, se consigue mediante Liderazgo, política y estrategia, gestión de las personas, gestión de los recursos y alianzas y finalmente gestión de los procesos. Todo lo cual debe producir unos resultados excelentes de la organización.” Tal

como se muestra en el modelo abarca todos los aspectos fundamentales dentro de la organización, los cuales si se trabajan correctamente van a conllevar a la obtención de los mejores procesos y finalmente clientes satisfechos (p.129.a). este modelo abarca desde los criterios agentes que vendrían a ser aquellos criterios que tienen que ver con la forma en la que se maneja y dirige la organización, la cultura organizacional y filosofía con la que se manejan los procesos, el correcto y oportuno desarrollo del capital humano que son los responsables de llevar a cabo cada actividad y que constantemente son quienes tratan directamente con los clientes o usuarios de los servicios que brinda la organización, el cómo se administran los recursos y las relaciones con otras organizaciones, los procesos en sí mismos para poder evidenciar resultados, como la satisfacción del usuario, la motivación y compromiso de los colaboradores, que la sociedad considere a la organización como un ente de excelencia y buen servicio y que la suma de todo aquello lleve a la organización al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados y más aun de su visión institucional.

**Tabla 1:** Principios del modelo EFQM

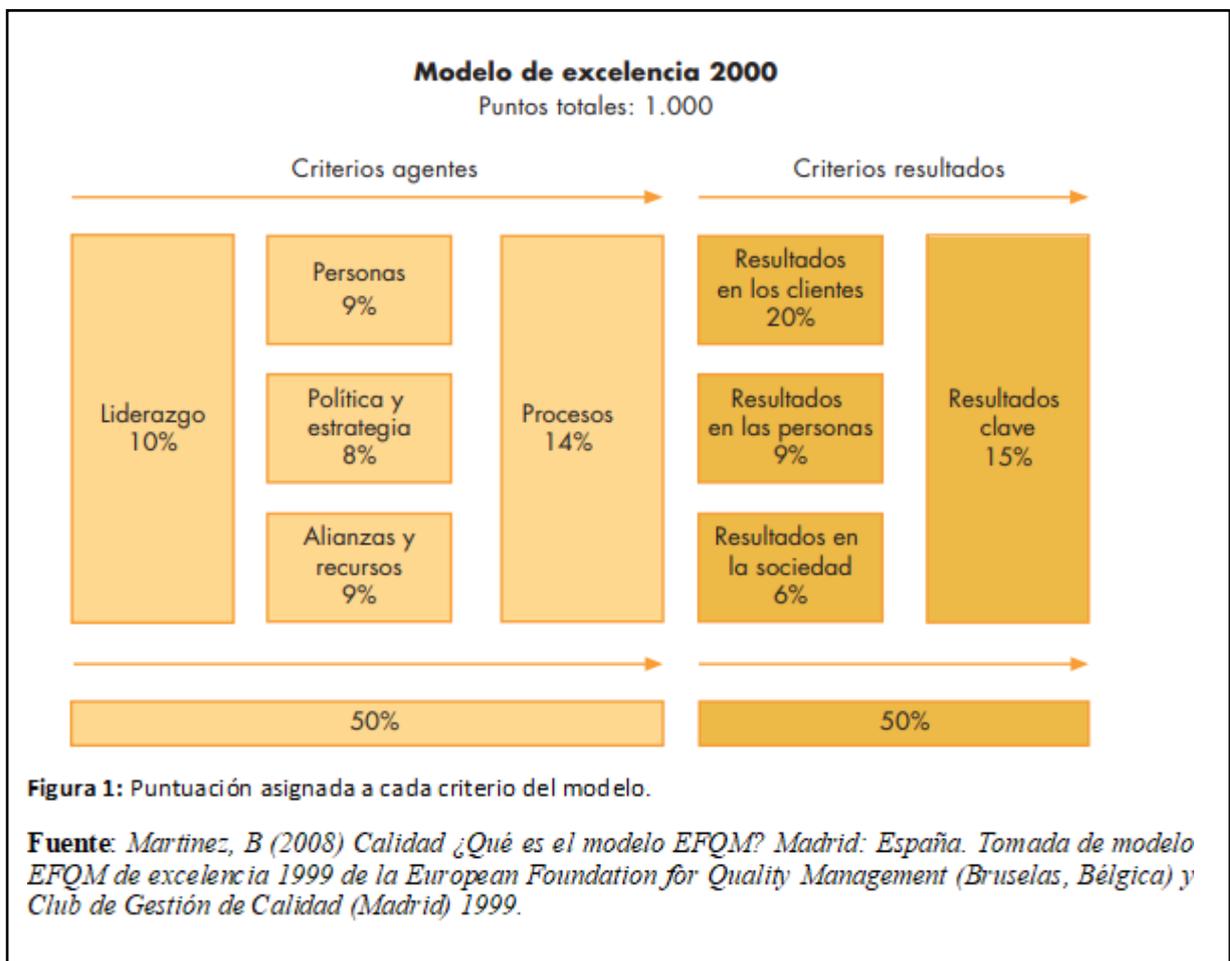
Tipos de criterios	Criterio	Definición
Criterios agentes	Criterio 1. Liderazgo	Cómo los directivos y mandos intermedios desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, implicándose personalmente para conseguir que el sistema de gestión de la organización se desarrolle e implante
	Criterio 2. Política y estrategia	Cómo implanta la organización su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por planes, objetivos, metas y procesos relevantes
	Criterio 3. Personas	Cómo gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto a escala individual, como de equipos o de la organización en su conjunto; y cómo planifica estas actividades en apoyo de su estrategia y del funcionamiento eficaz de sus procesos
	Criterio 4. Alianzas y recursos	Cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos
	Criterio 5. Procesos	Cómo diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez más valor, a sus clientes y otros grupos de interés
Criterios resultados	Criterio 6. Resultados en clientes	Qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos
	Criterio 7. Resultados en personas	Qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran
	Criterio 8. Resultados en la sociedad	Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad
	Criterio 9. Resultados clave	Qué logros está alcanzando la organización en relación con el rendimiento planificado

**Fuente:** Martínez, B (2008) Calidad ¿Qué es el modelo EFQM? Madrid: España. Tomada de modelo EFQM de excelencia 1999 de la European Foundation for Quality Management (Bruselas, Bélgica) y Club de Gestión de Calidad (Madrid) 1999.

### 1.3.1.2.3. ¿Cómo llevar a cabo la autoevaluación?

Para poder determinar cuáles de los procesos necesitan una mayor atención es sumamente importante realizar una medición, y para posteriormente ir mejorando hasta llegar a la excelencia; además a través de éste proceso se podrán identificar los puntos más fuertes, aquellos detalles por los cuales la organización es reconocida y apreciada no solo por los clientes sino también por los colaboradores. Cabe resaltar que es indispensable que esta autoevaluación se desarrolle de manera objetiva, muy rigurosa y organizada, para obtener información veraz que permita la institución de planes para mejorar continuamente.

El modelo establece que, por cada uno de los 9 criterios establecidos, se tiene que identificar al menos 2 cosas fundamentales, puntos fuertes y oportunidades de mejora. Entendiendo como puntos fuertes aquellos aspectos que la organización tenga mejor desarrollados y sean apreciados y oportunidades de mejora aquellos aspectos que, constituyan aspectos menos desarrollados o puntos débiles en los cuales se puede trabajar un plan de acción para ir convirtiéndolos de a pocos en nuevas fortalezas.



### **1.3.1.3. Cómo se gestiona un proceso.**

Pérez (2010) “La gestión y estructura por áreas ha contribuido, y en algún caso podría seguir contribuyendo, al desarrollo de las empresas para mitigar los inconvenientes, especialmente la reducida flexibilidad, orientación al usuario y adaptación a un escenario competitivo” (p.72). Cada vez se hace más evidente para las organizaciones que buscan ser reconocidas como excelentes que desde el proceso más pequeño tiene que estar volcado hacia el cuidado de los clientes pues éstos se pueden convertir en tus mejores aliados siendo referentes de la buena atención que recibió o por el contrario ser los críticos más despiadados frente a la sociedad.

### **1.3.1.4. Etapas de la Gestión de un proceso.**

Planificar el proceso: Elaborar la hoja de proceso, definir el equipo de proceso y el sistema de control, como son herramientas y sistemas para la medición; indicadores de funcionamiento, resultados de procesos, producto y usuario. (p.110), es el punto de partida para poder gestionar de manera correcta, primero se debe planificar, desde que es lo que se va a hacer, como se va a lograr, quienes son las personas idóneas para llevarlo a cabo, que se espera y como se va a medir para determinar que tanto hemos logrado los objetivos.

Identificar: Analiza y comprende las interacciones con el resto de proceso. Una organización no podrá llegar a ser excelente cuando los procesos se aíslan y tratan de hacer lo suyo de manera individual, un proceso debe estar inter relacionado con todos lo que son parte de la organización para que, como un todo funcione correctamente.

Durante la ejecución del proceso: El gestor del proceso involucra en la resolución de las incidencias, en la eliminación de riesgos y se asegura del funcionamiento de los controles. Es importante tener planes de contingencia para que ante la presencia de una incidencia se tenga claro cuál es la ruta para resolverlo de manera eficaz, prevenir riesgos futuros y se establezca un control adecuado para que esto se cumpla a cabalidad y poder tener todo bajo control.

Medición y seguimiento: Analiza los datos para convertirlos en información al objetivo del proceder de acuerdo con algunas alternativas. Cuando contamos con la

información no podemos quedarnos con ella, hay que aprovecharla de la manera más eficiente, para la toma de decisiones.

Periódica y sistemáticas: Iniciar el proceso de mejora continua, asimismo tendrá sentido de irrumpir su reingeniería. Finalmente, una vez que se planifico, se ejecutó y se establecieron evaluaciones y seguimientos, si la organización y los procesos lo ameritan se realiza una reingeniería que logrará tener procesos y procedimientos pensados a la medida exacta de la organización.

#### **1.3.1.5. ¿Por qué gestionar por procesos?**

Medina (2005) menciona que cada vez más organizaciones están adoptando una gestión por procesos dentro de su filosofía de gestión, esto debido a que el mundo está cambiando, los mercados y el entorno empresarial están sufrido variaciones y crecimientos acelerados, que obligan a las organizaciones a instaurar cambios en su manera de dirigirlas, las estructuras piramidales ya no son eficientes por lo que se ha visto la solución en ver a las empresas como redes interconectadas que comparten objetivos y que al final generan resultados positivos con la suma de todos los esfuerzos.

En este sentido, el énfasis por el estudio de los procesos ha favorecido una nueva imagen organizacional. Es decir, “la organización puede ser entendida bajo esta mentalidad como una red de procesos administrativos de diverso rango y alcance, interconectados entre sí a través de departamentos y funciones orientados hacia la consecución de un fin concreto”. (p.201)

#### **1.3.1.6. Clasificación de los procesos.**

Según Pardo (2017) cada proceso se clasifica de acuerdo a al cometido de cada proceso, así tenemos los estratégicos, operativos y de soporte, según el rol para el que están planeados en la organización, que sirvan de complemento o soporte a los demás procesos.

Estratégicos: muchas veces denominados: “procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección”. En esta clasificación se cuentan los procesos de planeación y liderazgo, claves para poder manejar eficientemente toda la red de procesos (Pardo,

2017.p.85). Son los procesos encargados de la planeación, establecimiento de metas, la gestión y liderazgo de otros procesos, son procesos clave en el establecimiento de la ruta a seguir para toda la organización en general.

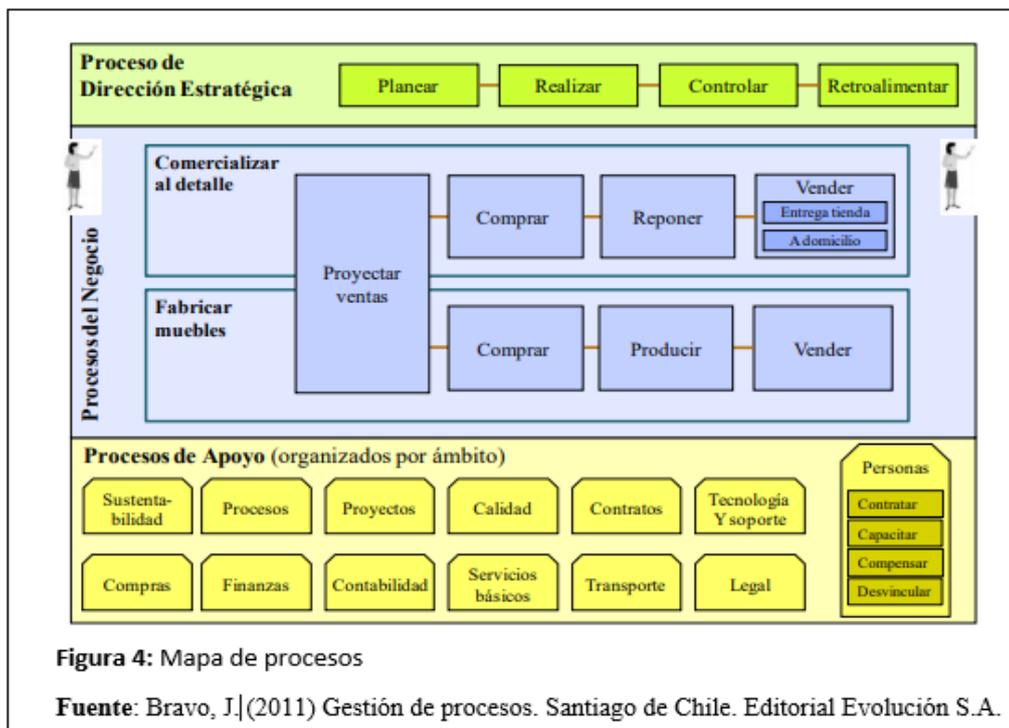
Operativos: existen muchas denominaciones alternativas para este tipo de procesos, como procesos de negocio, productivos, nucleares, específicos, principales; son estos los procesos encargados de crear el producto o servicio que finalmente llega a los clientes y que conforman la cadena de valor (Pardo, 2017.p.85). En los procesos operativos encontramos la elaboración de los productos o son los encargados de brindar el servicio, es decir que es en estos procesos donde se produce lo que se vende, son procesos técnicos y generalmente los más numerosos.

Soporte: también denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares. Estos procesos brindan la ayuda necesaria para poder llevar a cabo los procesos de producción y estratégicos, son muy parecidos de organización en organización. (Pardo, 2017.p.85). Estos procesos sirven de soporte tanto a los procesos estratégicos como operativos y se encargan de que estas funciones correctamente, de brindarles las herramientas necesarias para que puedan cumplir con su función a cabalidad con el fin de la excelencia empresarial.

#### **1.3.1.7. Mapa de procesos.**

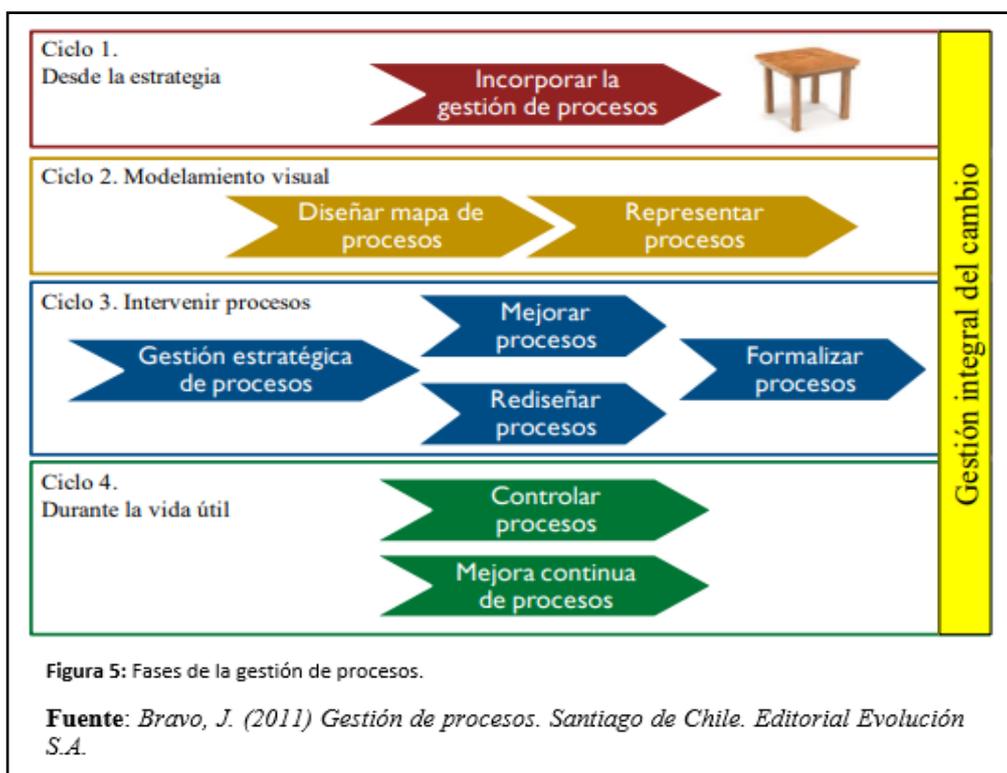
Bravo (2011) sostiene que el mapa de procesos sirve para tener una visión holística de toda la red de procesos, que va a servir para poder comprender los procesos y poder planificar acciones que lleven a la excelencia, es por eso que éste debe estar siempre actualizado y redactado de una manera sencilla para facilitar la comprensión de todos los colaboradores de la organización (p.55)

En la figura 04, puede apreciar un ejemplo. Esa es la idea del modelamiento visual de procesos. Santiago de Chile. Editorial Evolución S.A.



### 1.3.1.8. Fases de la gestión de procesos

Bravo (2011) Existen 9 fases de la gestión de procesos, divididas en cuatro ciclos, tal como se aprecia en la siguiente figura: (p.41g)



## **1.3.2. Atención**

### **1.3.2.1. Atención al usuario**

Pérez (2010) define a la atención al usuario como “el conjunto de prestaciones que el usuario espera como consecuencia de la imagen, lo pagado por el servicio y la reputación del servicio a recibir” (p.12). La atención al usuario no solamente se limita a la entrega del producto o servicio, el cliente viene con expectativas sobre lo que espera recibir a cambio del precio que ha pagado, con la creciente competencia entre empresas es lógico pensar que el producto que le puedes vender es el mismo que puede encontrar en otro lugar, lo que determina la preferencia de los usuarios es la forma en la que lo recibe, que tan contento se ha sentido con el trato que le brindas y que tan rápido pudiste darle la satisfacción que buscaba al acudir a la organización, por ende son muchos factores a los que hay que prestarle atención para lograr fidelizar a los usuarios.

El impacto que se genera en el cliente o usuario final está determinado por diferentes factores que se interrelacionan entre si y que la suma de éstos constituye la experiencia en general de la compra o del uso del servicio que se ofrece, por lo que los colaboradores que están en contacto con el cliente durante la prestación del servicio deben mostrar siempre una actitud positiva y de servicio, mucha cortesía, brindar la información de manera precisa y es proactivo al resolver los problemas que se plantean, con la suma de todo esto se puede garantizar una buena experiencia y satisfacción de los usuarios.

### **1.3.2.2. Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.**

Cronin (1992) a través de sus investigaciones afirma que aunque los términos calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios se encuentran estrechamente relacionados y algunas veces se han llegado a confundir, los expertos concuerdan con que la satisfacción de los usuarios es una medida a corto plazo, a diferencia de la calidad en los servicios que se trata de una actitud a la que se aspira a llegar en un largo plazo, que se lograría luego de hacer una evaluación y mejoramiento constante del desempeño de la organización.

La satisfacción final que un cliente manifiesta al finalizar el uso del servicio es el resultado del conjunto de experiencias que recibió durante todo el proceso, menos todas las expectativas que traía consigo antes de usar el servicio y que lo motivaron para elegir

el servicio, es por ello que se hace incidencia en que los programas de calidad que se pretendan instaurar en una organización deberían estar basados en el cliente y en como poder satisfacer y aún más superar las expectativas con las que llega (Caminal, 2001).

### **1.3.2.3. Calidad en los Servicios.**

Según (Greciet, 2006) el programa de Gestión de la Calidad Total (TQM) consiste en un “conjunto de principios y métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la institución para obtener una mejor satisfacción del cliente al menor costo”. De acuerdo a (Fernández, 2009) las organizaciones regulatorias de la Salud a nivel Mundial, Calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se traduce en alto nivel de la excelencia profesional, uso eficiente y eficaz de los recursos, alto grado de satisfacción de los usuarios y por consecuencia un impacto beneficioso en la salud. La mejora de la calidad debe ser un objetivo prioritario en toda institución de salud, por lo que resulta de gran importancia establecer un plan de mejora continua para garantizar la misma. “No solo residirá en parámetros controlables, sino que también será un objetivo importante en la forma de prestar el servicio y en la relación humana que se establezca”. (p.56)

### **1.3.2.4. Modelos conceptuales de calidad en el servicio.**

#### **1.3.2.4.1. La conceptualización de la calidad de servicio según Gronroos: el modelo nórdico.**

Gronroos 1988 (citado en Setó, 2004) desarrolló un modelo de la calidad de servicio, en el que los consumidores evalúan la misma comparando el servicio esperado con el servicio recibido (p.117. a). A través de esta comparación se pueden llegar a determinar brechas entre lo que el cliente recibe y lo que le gustaría recibir cuando accede a un servicio dentro de la institución, con esta medición se pueden plantear estrategias que ayuden a identificar que mejoras se deben realizar para poder afirmar que la institución brinda un servicio de calidad.

El autor clasifica la calidad en dos dimensiones:

La primera: calidad técnica; que se trata básicamente en aquello que el cliente recibe al culminar la prestación del servicio.

La segunda: calidad funcional: que se encarga del cómo es brindado el servicio, es decir la manera en la que se atiende a los usuarios.

#### **1.3.2.4.2. La conceptualización de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry: el modelo americano.**

En la conceptualización de la calidad planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) (como se citó en Setó, 2004) “se supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Es decir, comparan lo que ellos esperaban recibir en relación a los elementos tangibles que han recibido realmente o en todo caso elementos que han percibido”. (p.65.a)

Según los autores, “las variables que intervienen en la formación de las expectativas son cuatro: la comunicación boca-oído, la comunicación externa, las necesidades personales y la experiencia del cliente anterior”. “De modo que será muy importante que la empresa se esfuerce por gestionar adecuadamente dichas variables y muy especialmente aquellas que puedan controlar directamente”. Para asegurar que el cliente perciba una buena calidad del servicio. (p.65.b)

#### **1.3.2.5. Dimensiones del Modelo Servqual**

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio según los autores: Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), las describen de la siguiente manera:

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Cuando el cliente tiene la certeza de que se le atenderá en el plazo establecido, que no habrá variaciones en el precio fijado y que se le atenderá con amabilidad y paciencia.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Cuando la atención es rápida, ante cualquier consulta las respuestas son precisas sin tanto papeleo para su rápida comprensión, cuando ante la presencia de una queja se le dé la atención merecida hasta resolverla.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Cuando los usuarios sienten cercanía con los colaboradores y no temen acercarse a resolver sus dudas pues saben que se les atenderá oportunamente con información fiable.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Cuando se atiende al usuario con mucha cortesía y de manera personalizada según la necesidad presente de cada uno de ellos.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Cuando las condiciones físicas donde se presta el servicio están en óptimas condiciones y con los materiales necesarios.

#### **1.3.2.6. Calidad esperada vs Calidad recibida**

En la valoración y satisfacción del cliente influyen dos aspectos de la calidad, la objetiva, los elementos incorporados al servicio, y la subjetividad, los elementos reconocidos. Es, en esta última, donde se evalúan aquellos factores cuyo cumplimiento implica un foco de satisfacción y aquellos otros cuyo incumplimiento se traducirá en insatisfacción. (Pérez, 2013. p. 275.a)

“Como resultado de esta evaluación, el cliente obtendrá un nivel de satisfacción, tanto con el producto o servicio recibido de forma individual como con la empresa en general” (Pérez 2013. p. 275.b)

En conclusión, detallo este resumen de la calidad que el usuario espera una respuesta que sea una alternativa positiva, eso le generaría satisfacción y un buen servicio de calidad, como también puede recibir noticias inesperadas donde no se concluye su objetivo en España, se incomodaría y ve la noticia como una insatisfacción por qué no fue avisado con anticipación.

### **1.3.2.7. Definición de Indicador**

Según Franklin (2013) “Debe precisar que se pretende medir del objetivo al que está asociado y ayudar a entender, utilidad, finalidad o uso del indicador (p.127)”. Un indicador es la información que nos ayudará a calificar una cualidad o identificar la intensidad de algo.

### **1.3.2.8. Indicador de Servicio**

Son herramientas que se usan para medir la calidad con que se generan los servicios en función de estándares y la satisfacción de los usuarios.

Se emplean para: Establecer acciones de mejora continua y elevar la calidad de atención a los usuarios.

Permiten Identificar: Los indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de calidad de servicio y los indicadores de satisfacción o calidad que observa el usuario sobre el servicio recibido.

## **1.4. Formulación del problema de investigación.**

¿Existe relación entre la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017?

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Chiclayo, departamento de Lambayeque en el Hospital Las Mercedes que se encuentra ubicado Av. Luis Gonzáles 635, Chiclayo 14001. Actualmente en el área de consulta externa se percibe un nivel de insatisfacción del usuario externo para lo cual se ha tomado de referencia las especialidades para esta investigación siendo tales como: Hematología, Dermatología, y Cirugía Pediátrica, siendo los usuarios de estas especialidades la población objeto a ser estudiada que hacen un promedio de 120 usuarios.

## **1.6. Justificación.**

### **1.6.1. Justificación práctica**

La justificación práctica del presente estudio está determinada por la búsqueda de una mejora en la calidad de la atención al usuario que accede al área de consulta externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo, además de servir como referente y despertar el interés en otros investigadores, para ahondar en este tema que cada vez va creciendo en importancia por el impacto que tiene en la ciudadanía.

### **1.6.2. Justificación teórica**

Desde la perspectiva teórica, la presente investigación se realizó con la finalidad de proveer al área de consulta externa del Hospital Las Mercedes en Chiclayo, un punto de referencia actual para que la calidad del servicio ofrecido cuente con la aceptación general de los usuarios, tal como mencionan Parazuraman, Zeithaml, & Berry (1988) en su modelo SERVQUAL que permite medir las percepciones de los clientes a través de cinco categorías separadas.

### **1.6.3. Justificación metodológica.**

El sustento metodológico del presente trabajo radica en la elaboración de una herramienta, cuestionario, aplicado a los usuarios mismos que buscó facilitar el acopio de información necesaria para poder establecer la relación entre la gestión de procesos y la atención en el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo.

## **1.7. Hipótesis**

H0: La gestión de procesos influye en los efectos de los indicadores de atención en los usuarios del área de consultorio externo del Hospital Las Mercedes 2017

Hi: La gestión de procesos no influye en los efectos de los indicadores de atención en los usuarios del área de consultorio externo del Hospital Las Mercedes 2017.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. General**

Determinar la relación que existe en la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017.

### **1.8.2. Específicos**

Analizar la gestión de procesos del servicio Consulta Externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo.

Identificar los indicadores en la atención de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo.

Determinar el grado de correlación en la gestión de procesos con relación con los indicadores en la atención de consulta externa Hospital Las Mercedes Chiclayo.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Tipo y diseño de la investigación.

##### 2.1.1. Tipo de investigación

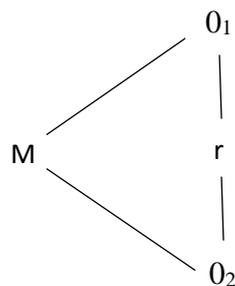
El presente estudio es de tipo correlacional ya que se determinó si existe o no una relación entre las dos variables. El trabajo de Investigación es no experimental donde las variables no varían intencionalmente, sino que se respeta situaciones ya existentes es decir observar fenómenos en su estado natural para analizarlos. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

La investigación partirá de la identificación y análisis de la realidad en la atención de los usuarios de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo, después de la cual se hará un diagnóstico gracias a la información recopilada para evaluar cómo influye la relación entre variables.

##### 2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño que se optó por utilizar para la investigación fue no experimental y transversal, según Sampieri (2010) quien manifiesta que en investigaciones con el diseño adoptado se analizan las dos variables sin ser manipuladas de ninguna forma, es decir solamente se observa su comportamiento y situación actual, recolectando la información en un único momento de tiempo y llegando a determinar la relación existente entre las variables de estudio.

Cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

## **2.2. Variables**

### **2.2.1. Variable independiente Gestión de Procesos**

Definición Conceptual: “La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (Bravo, 2013). Es decir que la gestión de procesos nos ayudará a desarrollar procesos más eficientes que en conjunto logren una organización que responda gratamente a las necesidades y expectativas de los clientes.

La gestión de procesos identifica en qué estado está la empresa para mejorar y rediseñar la organización para hacerlo más eficiente y satisfacer a las necesidades de los clientes.

### **2.2.1. Variable dependiente: atención al usuario**

Definición Conceptual: “la atención al usuario como el conjunto de prestaciones que el usuario espera como consecuencia de la imagen, lo pagado por el servicio y la reputación del servicio a recibir”, Pérez (2010)

Definición Operacional: la atención al usuario es la manera cómo perciben los usuarios que acceden al servicio, al conjunto de esfuerzos y actividades que se realizan en la institución desde el contacto inicial hasta la prestación del servicio en sí.

## **2.3. Operacionalización**

A continuación, se presenta en las tablas 2 y 3. La operacionalización de las variables estudiadas y sus respectivas dimensiones.



Tabla 3: Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE		DIMENSIONES	Ítems	ESCALA
Tipo	Nombre			
Dependiente	Atención Al Usuario	Elementos tangibles	Considera usted que el área de consulta externa tiene equipos de apariencia moderna.	<b>Escala SERVQUAL</b>
			Las instalaciones físicas del área de consulta externa son visualmente atractivas	
			Cree usted que los colaboradores del área de consulta externa tienen apariencia pulcra.	
			Considera usted que los elementos materiales (folletos, formularios y similares) son visualmente atractivos.	
		Fiabilidad	Cuando el área de consulta externa ofrece hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	
			Cuando usted tiene un problema los colaboradores del área muestran un sincero interés en solucionarlo	
			Cree usted que el área de consulta externa realiza bien el servicio desde la primera vez	
			Considera usted que el área de consulta externa concluye el servicio en el tiempo prometido	
		Capacidad de respuesta	Cree usted que el área de consulta externa insiste en mantener registros libres de errores	
			Los colaboradores del área comunican a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio.	

---

Considera usted que los colaboradores del área ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios

Considera usted que los colaboradores están siempre atentos para responder a las preguntas de los usuarios.

Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de consulta externa transmite confianza.

Se siente usted seguro en sus transacciones con el área de consulta externa.

#### Seguridad

Los colaboradores de consulta externa son siempre amables con usted.

Cree usted que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

Considera usted que el área de consulta externa le brinda una atención individualizada.

Cree usted que el área de consulta externa tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.

#### Empatía

Considera usted que consulta externa tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.

Cree usted que en el área de consulta externa se preocupan por sus intereses.

---

---

Considera usted que en el área de consulta externa comprenden las necesidades específicas que usted presenta.

---

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1. Población

La población representa el conjunto total de individuos entre otros con características comunes observables en un lugar y en un momento dado.

Población 01: los 15 colaboradores de admisión del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes.

Población 02: la población estuvo conformada por los usuarios de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes se ha tomado de referencia las especialidades para esta investigación siendo tales como: Hematología, Dermatología, y Cirugía Pediátrica, siendo los usuarios de estas especialidades la población objeto a ser estudiada que hacen un promedio de 120 usuarios durante el mes de noviembre del 2017,

### 2.4.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de elementos que participan en la población la cual es accesible y limitada con el propósito de obtener resultados válidos (p.35)

Muestra 01: La primera muestra estará determinada por los 15 colaboradores del de admisión del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes, para poder estudiar el estado actual de la variable independiente.

Muestra 02: La segunda muestra se tomará de la población total de la cantidad de usuarios, se ha tomado de referencia las especialidades para esta investigación siendo tales como: Hematología, Dermatología, y Cirugía Pediátrica, lo cual arrojó un resultado 92 usuarios el mes de noviembre del 2017, atendidos en consulta externa en el Hospital Las Mercedes Chiclayo

La fórmula fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z= nivel de confianza considerado (para 95% de confianza Z= 1.96)

n = Tamaño de la muestra

N= Población Total

p=probabilidad a favor 50%=0.5

q = Probabilidad en contra 50 % =0.5

E= Margen de error 5 % =0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (120) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 91.61$$

La unidad de análisis del presente estudio lo conforman la muestra de usuarios que se atienden en el Hospital las Mercedes, a quienes se les encuesta para de esa manera obtener la información requerida para el diagnóstico y evaluación de la problemática que es el objeto del estudio.

## **2.5. Técnica de recolección de datos**

Arias (2012) “Se entiende por técnica de investigación, al conjunto de procedimientos los cuales permiten al investigador para recopilar u obtener datos o información valiosa” (p.147)

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta para recopilar los datos necesarios, aplicada a la muestra de los usuarios de Consulta Externa Hospital Las Mercedes, utilizada con el propósito de medir el nivel de satisfacción en la calidad de atención de los usuarios y la segunda encuesta aplicada a los colaboradores de administración del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes, para medir la variable gestión por procesos.

## **2.6. Instrumento**

Arias (2012) “Un instrumento de recolección de datos son aquellos recursos (en papel o digital) que se utilizan para obtener o validar información relevante” (p.147)

Se elaboró un primer cuestionario el mismo que fue diseñado en la escala de Likert, bajo los lineamientos del modelo SERVQUAL, usado para recoger la opinión de los usuarios de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes con el fin de evaluar el nivel de satisfacción en la atención en los usuarios.

Adicionalmente se elaboró, un segundo cuestionario para poder medir y conocer la situación de la variable gestión por procesos, esta encuesta estuvo dirigida a los colaboradores de administración del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes.

## **2.7. Métodos**

**Análisis:** para analizar detalladamente los datos, así como la información relacionada con la investigación.

**Deductivo:** usado pues mediante la situación actual de la institución, así como de su entorno se deducirán conclusiones y recomendaciones.

## **2.8. Aspectos éticos**

Tamayo (2011) la correlación ética e investigación no debe ser otro que el sujeto del investigador y sus relaciones con la sociedad, es indispensable considerar que el carácter de ciencia es la búsqueda de nuevos conocimientos, por lo que su fin hace relación a la verdad.

“Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Tamayo (2011)” que constituyen a partir de:

**Búsqueda de la verdad:** El investigador debe garantizar que todo procedimiento a investigar estará orientado a la búsqueda de la verdad.

**Honestidad:** La honestidad del investigador la que avala que los resultados presentados correspondan al procedimiento de la investigación a realizar y que no presentan alteración alguna ni para beneficio propio o favor a terceros.

**Bienestar de la comunidad y su entorno:** La ciencia y la investigación tienen en sí misma su valor y este deberá estar constantemente centrado en la búsqueda del bienestar social.

**Justicia y Humildad:** El investigador debe poseer la suficiente experiencia y honestidad para reconocer y apreciar el esfuerzo de su equipo.

**Secreto profesional:** Es la investigación de que con mayor medida se debe tener experiencia para la protección de los secretos propios de la investigación y en especial claridad para una apropiada utilización de resultados.

**Ética Profesional:** Cada investigador elabora un procedimiento investigativo en su disciplina o profesión, razón por lo cual no podrá en ningún momento dividir su procedimiento de cumplimiento de las normas propias del ejercicio profesional.

## 2.9. Criterios de rigor científico

Toda investigación debe regirse de criterios establecidos que delimiten el rumbo de la investigación y que además garanticen la calidad y la confiabilidad de la información contenida. Se detallan a continuación.

**Tabla 4:** Criterios

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad</b>	Resultados de las variables observadas y estudiadas: cada una de las variables fue estudiada en su propio escenario sin sufrir modificaciones de ningún tipo.
<b>Transferibilidad y aplicabilidad</b>	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad: los datos fueron recogidos con el mayor cuidado para garantizar la veracidad de los mismos y de esta manera confirmar la correcta aplicación en beneficio de los usuarios.
<b>Consistencia para la replicabilidad</b>	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta: los resultados obtenidos gracias a la encuesta fueron reforzados mediante la investigación de la situación actual de las variables de estudio en los diferentes contextos.
<b>Confirmabilidad y neutralidad</b>	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción: los resultados se presentan tal cual fueron encontrados al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos, los investigadores permanecieron de manera neutral durante todo el proceso investigativo.

**Relevancia**

Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables: al concluir la investigación se logró dar cumplimiento a los objetivos que guiaron el rumbo de la investigación y se alcanzó dar correspondencia a las justificaciones planteadas.

---

*Fuente:* Elaborado en base a: Noreña.; Alcaraz-Moreno y Rebolledo-Malpica. (2012)

### CAPÍTULO III

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

##### 1.1. Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) “argumentan que es necesaria una prueba de fiabilidad pues este demuestra la evidencia sobre la validez del instrumento”. La prueba de fiabilidad y validez del instrumento de medición sirve también como respaldo de la seriedad de la investigación para que el estudio obtenga consideración profesional. (p.72)

**Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto para los cuestionarios aplicados**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	34

*Fuente: Elaboración propia*

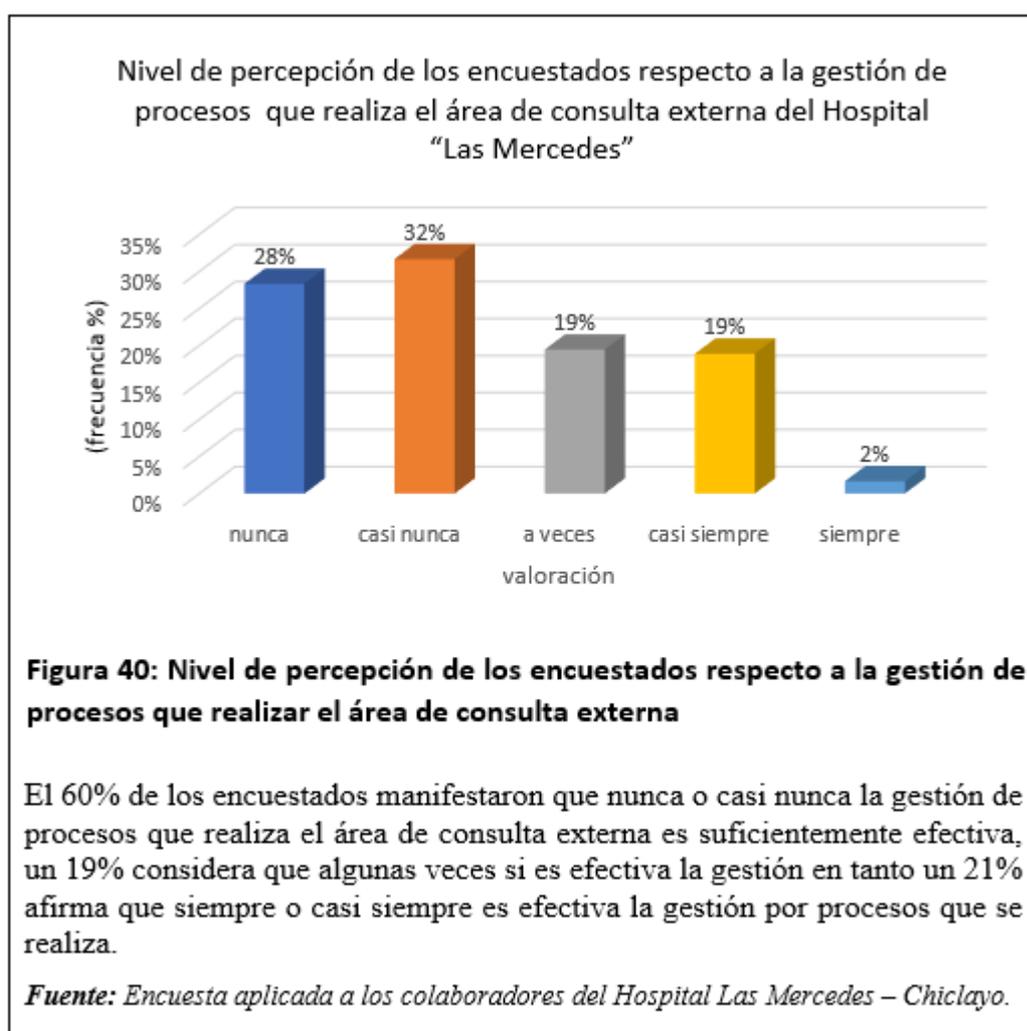
En la tabla 5, se puede observar el alfa de Cronbach correspondiente a los ítems establecidos en los cuestionarios usados para la recolección de la información, siendo este una medición aceptable de los mismos, lo que garantiza la calidad del instrumento de recolección de datos elaborado para el presente estudio.

### 1.1.1. Resultados por variable.

Tabla 40: Nivel de percepción de los encuestados respecto a la gestión de procesos que realiza el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	51	28%	28%	28%
casi nunca	57	32%	32%	60%
a veces	35	19%	19%	79%
casi siempre	34	19%	19%	98%
siempre	3	2%	2%	100%
Total	180	100%	100%	

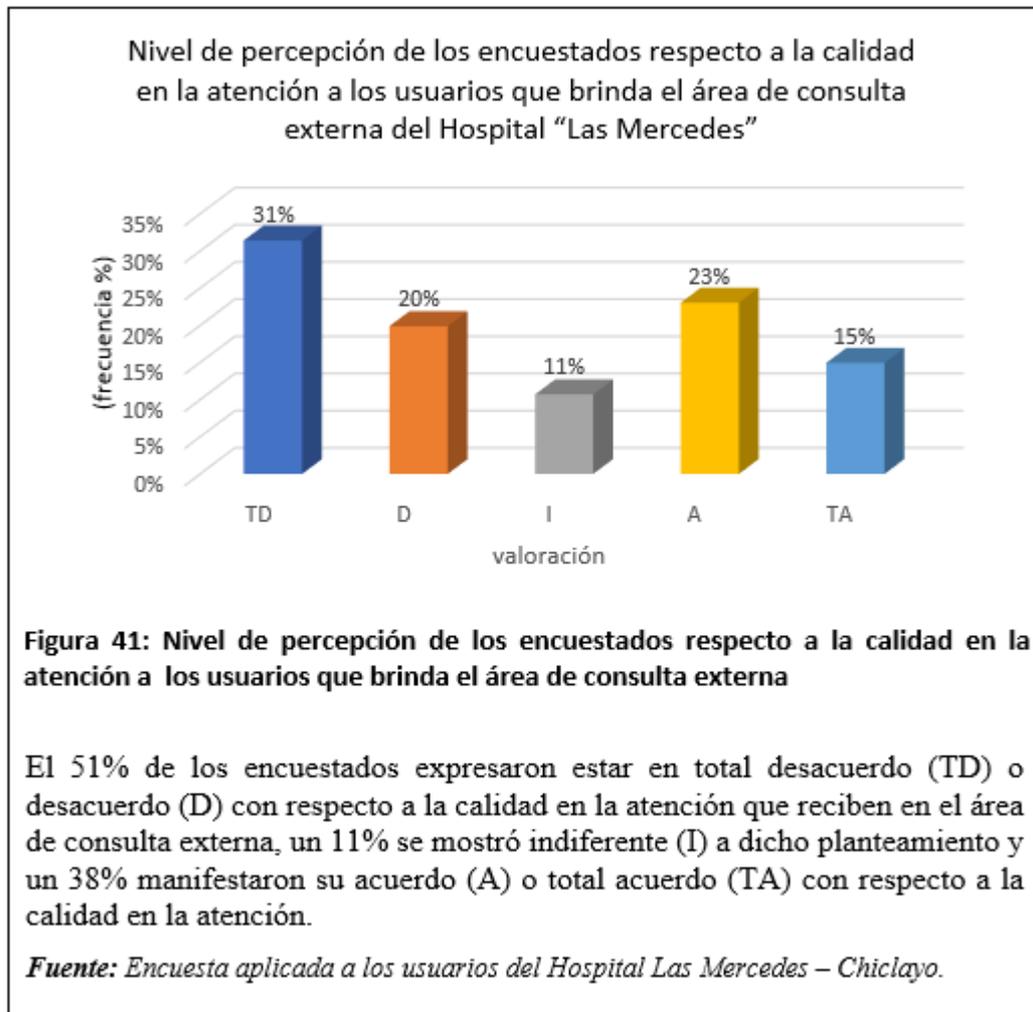
*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 41:** Nivel de percepción de los encuestados respecto a la calidad en la atención a los usuarios que brinda el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	607	31%	31%	31%
desacuerdo	384	20%	20%	51%
indiferente	207	11%	11%	62%
acuerdo	445	23%	23%	85%
totalmente de acuerdo	289	15%	15%	100%
Total	1932	100%	100%	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



### 1.1.2. Promedios por dimensión.

Se presentan los promedios obtenidos al agrupar cada dimensión en las que se dividieron las variables principales de estudio. Ver tabla 42.

**Tabla 42:** Promedios por dimensión.

VARIABLE	DIMENSIÓN	PROMEDIO
GESTION DE PROCESOS	Liderazgo	2.17
	Política y estrategia	2.5
	Gestión de personas	2.77
	Gestión de recursos y alianzas	1.9
	Procesos	1
	Resultado en clientes	2.53
	Resultado en personas	2.73
	Resultados en la sociedad	2.73
	Resultados clave	2.43
ATENCION DE USUARIOS	Elementos tangibles	2.75
	Fiabilidad	2.73
	Capacidad de respuesta	2.26
	Seguridad	2.88
	Empatía	2.8

*Fuente: Elaboración propia*

### 1.1.3. Prueba de normalidad de los datos.

En la siguiente tabla, se presentan los resultados de la prueba de normalidad que nos ayudará a determinar el tipo de prueba que necesitamos para establecer la relación entre las variables.

**Tabla 43:** Prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,453	15	,000	,561	15	,000
Atención al usuario	,260	15	,002	,774	15	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que el valor de la significancia es menor a 0.05, podemos afirmar que los valores no tienen una distribución normal, por lo que se necesita analizar con una prueba no paramétrica, para determinar la correlación entre variables y así determinar la consecución del objetivo principal del estudio.

#### 1.1.4. Análisis de la correlación

En la siguiente tabla 44, se determina el coeficiente de correlación que tienen las variables en estudio.

**Tabla 6:** Correlación de variables.

			Gestión de procesos	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,876
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,876	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	92

*Fuente:* Estadístico SPSS.

Al obtener los datos de la correlación según Spearman en el software estadístico SPSS podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,876 esta alta valoración nos indica que la relación entre las variables gestión de procesos y la atención a los usuarios es muy significativa y al ser positiva muestra una relación directa es decir, que al modificarse la gestión de procesos mejorarán los indicadores de atención al usuario en la misma medida, otro aspecto a considerar es la significancia de 0,000, lo que respalda la confiabilidad de los datos obtenidos.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Discusión.

El nivel de percepción de los colaboradores sobre la efectividad de la gestión de procesos nos muestra que existe una brecha muy alta en la cual centrar todos los esfuerzos, debido a que solo cuenta con el respaldo del 21% de los colaboradores que trabajan en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”, en tanto un 19% sólo lo respalda algunas veces, dejando así una brecha del 60% de colaboradores quienes no consideran que la gestión de procesos actual sea efectiva y los apoye en el desarrollo de sus actividades diarias. Para ello se plantea, la instauración de un proceso de mejora continua que genere cambios a largo plazo, como lo muestran Arrascue & Segura (2016) determinaron que “la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud es cada vez más trascendental. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que implica todos los colaboradores de la institución, en áreas de satisfacer las necesidades y preferencias del usuario”. Entre las dimensiones más valoradas en esta variable tenemos gestión de personas y resultados en las personas, con promedios de 2.77 y 2.73 respectivamente señalando que existe un buen clima laboral y se muestra una aceptación de las capacitaciones para potenciar las habilidades; por otro lado las dimensiones con menor promedio fueron procesos y gestión de alianzas y recursos, con promedios de 1 y 1.90 respectivamente indicando que no se cuenta con acceso a conocer el flujograma de procesos del área y además no cuentan con suficiente cantidad de recursos humanos y materiales para lograr que el trabajo sea más eficiente, tal como lo determina Silva (2013) quien en su investigación “tiene el objetivo principal de apoyar el desarrollo organizacional del Hospital Dr. Eduardo Pereira Aplicando la gestión por procesos para lograr satisfacer a sus clientes, generar valor y ventajas comparativas en el tiempo, para ello se realizó la identificación de los procesos generales y procesos claves de los cuales se seleccionó un grupo a partir de los cuales extraer propuestas de mejora. Logro obtener un mapa de procesos generales que permitirá el logro de la mejora continua y excelencia en la gestión para alcanzar los objetivos estratégicos”.

El nivel de percepción de los usuarios sobre la atención que reciben en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”, nos muestra que existe un gran descontento

puesto que sólo el 38% de los usuarios encuestados está en total acuerdo y de acuerdo con la calidad de atención que reciben, un 11% se muestra indiferente y finalmente vemos que un 51% de los usuarios desaprueba la calidad en la atención que reciben, lo que nos indica que es necesario hacer especial énfasis en la mejora de la interacción entre usuarios y colaboradores para lograr de esta manera reducir la brecha de insatisfacción existente actualmente, así como lo determina Ramírez (2015) en su estudio encontró que para el usuario, “la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos, tales como: el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. En la investigación plantea sensibilidad con los usuarios para responder sus expectativas para lograr mayor satisfacción y percepción de los pacientes”. En esta variable la dimensión más valorada fue seguridad, lo que nos indica que la seguridad para realizar sus trámites y la confianza que transmiten los colaboradores es muy apreciado por los usuarios obteniendo un promedio de 2.88, en tanto la dimensión que contó con mayor desaprobación fue la capacidad de respuesta con un promedio de 2.26 mostrando que falta más rapidez en la prestación del servicio así como mayor disposición de los colaboradores para ayudar y responder las interrogantes de los usuarios, lo que está respaldado también con la investigación de Suárez & Sánchez (2016) mediante su investigación sobre la caracterización de buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios públicos de orientación al usuario en España, identificaron que existen factores que dificultan una correcta orientación al usuario como, la insuficiencia de infraestructura, la limitación temporal y horaria, la excesiva burocracia en el papeleo, que genera confusión en los usuarios, insuficiencia de información, es decir, que las personas encargadas de brindar orientación no se encuentran debidamente capacitados o muestran poco interés por ayudar al usuario, concluyendo sobre “la necesidad de incorporar un modelo más integral en estos servicios, con una red de recursos que facilite un seguimiento adecuado de las acciones orientadoras; así como reforzar las buenas prácticas implementadas y ampliar el esfuerzo por adaptarse mejor a las demandas y a las particularidades de los usuarios”.

Después de haber procesado los datos y el posterior análisis de correlación entre las variables gestión de procesos y atención al usuario se halló que existe una relación muy estrecha entre las variables, puesto que el coeficiente establecido es de 0.876, esta relación que además es positiva, indica que al mejorar la gestión de los procesos en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” se mejorara en la misma medida la calidad

en la atención a los usuarios, del análisis de ambas variables también podemos afirmar que la variable gestión de procesos es la que cuenta con mayor desaprobación según los encuestados, mostrando un 61% de desaprobación. Según los resultados obtenidos encontramos similitud con lo establecido por Cárdenas (2015) quien en su halló que los problemas claves hallados fueron la demora y el maltrato en la atención al usuario y como esto influye en el nivel de satisfacción que manifiesta, para lo que plantea un diseño de gestión por procesos en el que cada proceso este enfocado a las necesidades específicas del usuario, para de esta manera influir positivamente en la satisfacción que muestren con respecto al servicio que reciben. Para poder llevar a cabo el propósito de su estudio se realizó un inventario de los procesos clasificándolos en estratégicos, operativos y de soporte que posteriormente se plasmó en un mapa de procesos, y finalmente se identificaron los procesos más importantes y claves en los que se centrarían mayores esfuerzos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo de la investigación se muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se ha podido llegar luego de realizar el trabajo investigativo que estuvo orientado a contribuir al estudio de las variables de gran importancia actual en el sector de la salud pública.

#### **5.1. Conclusiones.**

Se determinó que existe relación entre las variables de estudio gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017.

Se evidencio que la variable gestión de procesos solo cuenta con un 21% de aprobación por parte de los colaboradores del área, sosteniendo que la principal deficiencia radica en la falta de personal y materiales para un mejor desarrollo de la gestión del área de Consulta Externa.

Se estableció la importancia de los indicadores en la atención al usuario, debido a que el usuario establece su aceptación o no del servicio cuando compara sus expectativas con lo que recibe o percibe en función a los indicadores de atención como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, esta variable cuenta con un 38% de aprobación siendo la dimensión más valorada la seguridad que sienten cuando realizan sus trámites.

El grado de correlación entre la gestión de procesos con relación con los indicadores en la atención de consulta externa Hospital Las Mercedes Chiclayo, se presenta en la tabla 44, mostrando el coeficiente de 0.876 lo que sustenta la relación entre las variables.

#### **5.2. Recomendaciones.**

Al determinar la estrecha relación que existe entre las variables y siendo la calidad en la atención uno de los temas de mayor incidencia en la realidad actual de los sistemas

de salud pública es necesario, tomar acciones que lleven a mejorar la gestión en los procesos para que esta manera se incrementen la percepción de los usuarios sobre la calidad en la atención.

Elaborar un mapeo de procesos para identificar los puntos claves que son aquellos a los que se enfocaran principalmente los esfuerzos, a fin de lograr mayor fluidez en la atención.

A partir del mapeo de procesos, diseñar un manual de organización y lograr que este sea de conocimiento y dominio de todos los colaboradores del área, puesto que al estar bien definidas las responsabilidades de cada puesto se ahorra tiempo en la prestación de servicio.

Brindar cursos de capacitación mensuales para reforzar la cultura organizacional y la calidad de atención al usuario.

El hospital “Las Mercedes” debe realizar todos sus esfuerzos en mejorar la percepción del usuario especialmente en la dimensión capacidad de respuesta y fiabilidad que son las dimensiones con menor porcentaje y que representan mayor brecha a subsanar.

Mantenerse constantemente informados, mediante estudios similares para tener constantemente una medición de la calidad percibida por los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo, J. (2015) *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Rev. CENTRUM Católica-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>
- Arrascue y Segura. (2016) realizaron una tesis *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer*. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipan.
- Bardales. (2016) realizó una tesis *Evaluación de la Calidad del Servicio percibido por los pacientes del Centro Salud Mórrope periodo Noviembre-Diciembre* (Tesis Pregrado) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Beltrán, J., Carmona, N. A., Carrasco, R., Rivas, M. A. y Tejedor, F. (2002) *Guía para una gestión basada en procesos*. España: imprenta Berekintza.
- Bravo, J. (2011) *Gestión de procesos*. Santiago de Chile. Editorial Evolución S. A.
- Bravo. (2013). *Gestión de Procesos*. 5ta ed. Santiago de Chile. Evolución S.A
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial* 16, 276-279.
- Carrera, C. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios de la consulta externa del centro de salud bastión popular*. (Tesis Postgrado) Universidad de Guayaquil
- Cárdenas, J. M. (2015) *Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción del cliente*. Caso: Centro de atención primario II, Chilca ESALUD. Huancayo: Perú.
- Cronin, J. Y Taylor, S. (1992): "Measuring service quality: a reexamination an extensión". *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Facho, E. (2016) *La gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Cajamarca*. Cajamarca: Perú.

- Fernández, M., A., (2003) *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid, España: ESIC.
- Franklin. (2013). *Auditoria Administrativa Evaluación y diagnostico empresarial*. 3ra ed. Mexico: Pearson.
- Figuroa. (2013) *Burstein Z. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública del Instituto Nacional de Salud. En: Historia de la Salud Pública en el Perú. Academia Peruana de Salud vol. 25 Secc II: Otros avances en la investigación histórica. Pag. 8983-96 JC Treiding Peru. SA 2013.*
- Garzón. (2014) realizo una tesis *Evaluación de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención medica recibida en el área de Consulta Externa del Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro*. (Tesis Postgrado). Universidad de Guayaquil.
- Gil. (2016) realizo una tesis *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Es salud Juanjui*. (Tesis Postgrado). Universidad Cesar Vallejos.
- Greciet, P. (2006) Programa de Gestión de la Calidad Total. Revista Tecno hostelería.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003) Metodología de la investigación científica. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *metodología de la investigación científica*. México, DF: McGraw Hill, interamericana editores S. A.
- León, A., P., (2017) *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta médica de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo*.
- Lazo, A, Alcade, R & Espinosa, H (2016). El Sistema de Salud en el Perú situación y deasfios, Peru. REP. SAC. Primera edición
- Martínez Rodríguez, Yoandry (2009). Diseño de un Tablero de Control de Gestión para el Servicio de Urgencias del Hospital Pediátrico William Soler. Tesis de diploma 2009. Departamento CETDIR. Ciudad Habana, 2009

- Martínez, B. (2008) Servicio de medicina preventiva. Calidad: ¿Qué es el modelo EFQM?  
Madrid: España
- Medina, A. (2005). Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico.  
Santo Domingo: Editora Búho.
- Méndez, C., (2012) *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D. F., México: Limusa S.A.
- Ministerio de la Salud (MINSA, 2018) *Calidad: unidad funcional de gestión de la calidad en salud. Semada de la salud*. Recuperado de:  
<http://www.minsa.gob.pe/calidad/2op=1>
- Nanfuñay y Seminario. (2015) realizaron una tesis Calidad técnica en el servicio de Emergencia con la percepción de la calidad de Atención por el paciente del Hospital Naylamp Agosto –noviembre 2014. (Tesis Pregrado). Universidad Señor Sipan.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ortiz Barrios, M., & Felizzola Jimenez, H. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Revista de Salud Pública*, 18(4), 592-604. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL . A multiple –item scale formeasuring consumer perceptions of service quality . *Journal of Reatailing* , 64(1), 12-40
- Pardo, J. (2017) Gestión por procesos y riesgo operacional. Madrid, España: AENOR
- Pérez, V., C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial.
- Pérez, (2013). Gestión por Proceso. Pozuelo de Alarcón (Madrid): Alfaomega Grupo Editor.

- Redhead. (2013) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. (Tesis postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez. (2015) realiza una tesis. *Calidad de atención de salud y su Relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Resende, P. C., Reyes, E. y Rezzoagli, B. A. (2017). Administración pública comparada: Análisis de laboratorios públicos de Brasil y Argentina. *Revista*, 47(127), 299-334. doi:<http://dx.doi.org/10.18566/rfdcp.v47n127.a02>
- Restrepo, J. H., Silva, C., Andrade, F. y Dover, R. (2014) *Acceso a servicios de salud: Análisis de barreras y estrategias en el caso de Medellín*, Colombia. *Rev. Gerencia, Política y Salud*. Recuperado de: [http://dx. Doi.org/10.11144/Javeriano.Rgyps13.27.assa](http://dx.doi.org/10.11144/Javeriano.Rgyps13.27.assa).
- Rodríguez. (2015) realizó una tesis Investigación y Análisis de la Gestión por procesos de Calidad y la Atención del usuario del Área de Consulta Externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano (Tesis Postgrado). Universidad de Guayaquil.
- Rubio. (2016) realiza una tesis *La Gestión de Calidad relacionado con el servicio de atención al cliente en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C CHIMBOTE*. (Tesis postgrado) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Setó, D. (2004) De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: España. ESIC Editorial.
- Silva, V. M. (2013) Aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira. Santiago: Chile.
- Suárez, M., y Sánchez, M. F. (2016). Caracterización de buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios de orientación para el empleo/characterization of good practices and needs improvement in the public services of guidance for the employment. *Revista Española De Orientación y Psicopedagogía*, 27(3), 43-60. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1903817184?accountid=39560>
- Vara. (2015). *7 Pasos para Elaborar una Tesis*. 1aed.Lima.Macro EIRL

- Vásquez y López. (2015) realizaron una tesis *Propuesta de mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste ubicada en la Ciudad, durante el periodo 2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vásquez. (2016) en sus tesis *Gestión de calidad en el puesto de salud Bahía Blanca, Microred Pachacutec, red Ventanilla, Callao*. (Tesis Postgrado). Universidad Católica de Santa María.
- Villota. (2015) realizó una tesis *Estrategias de Gestión de Calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Hospitalización del Hospital Cantonal Colta Dr. Publio Escobar*. (Tesis postgrado) Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Zambrano, M. L. C. (2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Revista Cuidarte*, 7(1), 1227-1231. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.300>
- Zeithaml, V.; Bitner, M. J Y Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición.
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Recuperado de: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

## ANEXOS

### ANEXO: Instrumentos

#### ENCUESTA PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN

(Zeithaml, Parasuraman y Berry)

Esta encuesta está dirigida a los usuarios del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes - Chiclayo, con el objetivo de conocer la percepción que tienen sobre la atención que reciben, la cual será aplicada de manera confidencial como parte de la investigación.

Instrucciones: Sólo deberá marcar con un aspa "X", el recuadro que más se acerque a su respuesta, teniendo en cuenta lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo = 1, Desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3, De acuerdo =4 y Totalmente de acuerdo=5

ITEM	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
Considera usted que el área de consulta externa tiene equipos de apariencia moderna.					
Cree usted que las instalaciones están en condiciones óptimas					
Cree usted que los colaboradores del área de consulta externa tienen apariencia agradable.					
Considera usted que los elementos materiales (folletos, formularios y similares) son visualmente atractivos.					
<b>FIABILIDAD</b>					
Cuando el área de consulta externa ofrece hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
Cuando usted tiene un problema los colaboradores del área muestran un sincero interés en solucionarlo.					
Cree usted que el área de consulta externa realiza bien el servicio desde la primera vez.					
Considera usted que el área de consulta externa concluye el servicio en el tiempo prometido.					
Cree usted que el área de consulta externa se esmera por evitar errores en el registro de los trámites.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
Los colaboradores del área comunican a los usuarios cuando concluirá la prestación del servicio.					
Considera usted que los colaboradores del área ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
Considera usted que los colaboradores están siempre atentos para responder a las preguntas de los usuarios.					

<b>SEGURIDAD</b>				
Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de consulta externa transmite confianza.				
Se siente usted seguro al realizar sus trámites en el área de consulta externa.				
Los colaboradores de consulta externa son siempre amables con usted.				
Cree usted que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.				
<b>EMPATIA</b>				
Considera usted que el área de consulta externa le brinda una atención amable y atenta.				
Cree usted que el área de consulta externa tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.				
Considera usted que consulta externa tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.				
Cree usted que en el área de consulta externa se preocupan por sus cumplir con los requerimientos que tiene cada usuario.				
Considera usted que en el área de consulta externa comprenden y se identifican con las dudas y necesidades que cada usuario presenta.				

## ENCUESTA PARA COLABORADORES

N° \_\_\_\_\_

A continuación, le presentamos una lista de afirmaciones, usted debe indicar su conformidad según las actividades realizadas en el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes. Especifique su respuesta colocando un aspa (X) en el cuadro que corresponda a la alternativa con la que usted se encuentra conforme, las alternativas son: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Agradecemos sus respuestas y le garantizamos que la información brindada será utilizada única y exclusivamente con fines de investigación

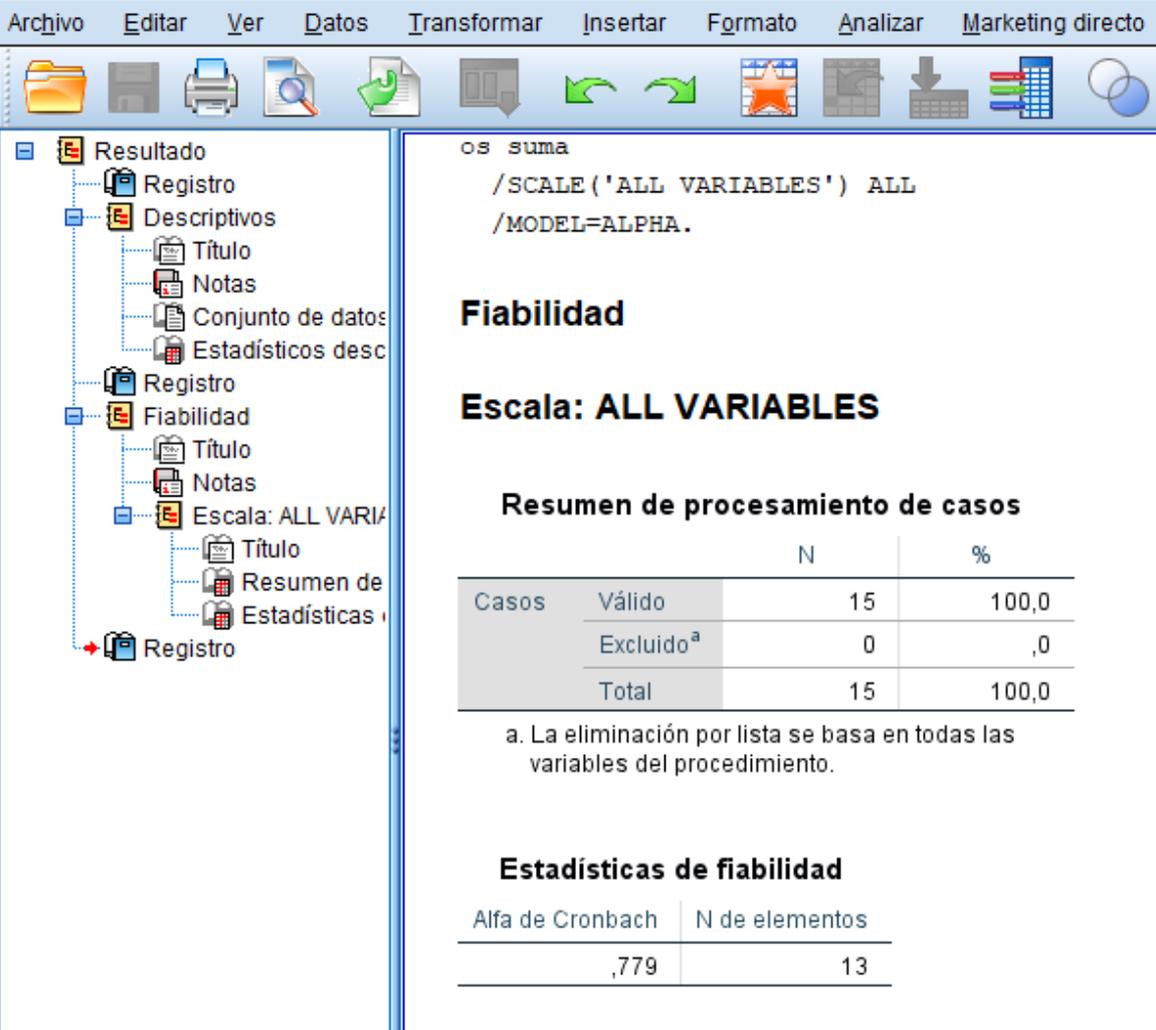
ITEM	1	2	3	4	5
El jefe del área convoca a reuniones para comunicar la visión y misión del área					
Considera que el jefe el área de consulta externa los motiva a realizar un buen trabajo cada día					
En las reuniones que el jefe convoca da a conocer los objetivos estratégicos del área					
Considera usted que lo capacitan constantemente para realizar mejor sus labores diarias					
Es usted evaluado en el desempeño de sus funciones por su jefe inmediato					
Considera usted que el personal de consulta externa es suficiente para la atención de usuarios					
Cree usted que los recursos con los que cuenta en su puesto son suficientes para el desarrollo de sus funciones					
Considera usted que es fácil acceder al flujograma de procesos del área					
Cree usted que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que usted le brinda					
Considera usted que el clima laboral en el área de consulta externa es agradable y le facilita su trabajo					
Considera usted que el área de consulta externa es un gran apoyo para la población Chiclayana					
Cree usted que los objetivos del área se están cumpliendo a cabalidad					

## ANEXO: Análisis De Confiabilidad

### Análisis Alfa de Cronbach

alfa.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo



```
OS suma
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	13

## ANEXO: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : JULIO CÉSAR NUNTÓN MORE  
 1.2 Profesión : ECONOMISTA  
 1.3 Grado académico : MAGISTER  
 1.4 Título Profesional : ECONOMISTA  
 1.5 Institución donde trabaja : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE  
 1.7 Teléfono : 957994654  
 1.8 Correo Electrónico : jcesor\_nm30@hotmail.com  
 1.9 Nombre del Investigador : MAYRA FIORELLA DIAZ AURAZO  
 LAURAMARIA ESTEVES LLANOS

#### 3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

##### 3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			

##### 3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			



3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			



4. CONCLUSIONES:

*APTO PARA ENCUESTAR*

---

---

---

---

---

---

Pimentel, Junio 2018

Mgtr. Dr. JULIO CÉSAR AGUSTÍN MORE  
Firma y sello del experto

DNI: 42442359



## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : MIRKO MERINO HÚÑEZ  
 1.2 Profesión : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 1.3 Grado académico : DOCTOR  
 1.4 Título Profesional : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 1.5 Institución donde trabaja : UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAYAQUIL  
 1.6 Cargo que desempeña : DTC  
 1.7 Teléfono : 945724940  
 1.8 Correo Electrónico : m.merino@udl.edu.pe  
 1.9 Nombre del Investigador : MAGRA FIORELLA DÍAZ ARAZO  
 LAURA MORIA ESTEVES LLANOS

## 3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

## 3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO				

## 3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO				



3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO				

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO				

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO				



4. CONCLUSIONES:

Apto para encuestas

---

---

---

---

---

---

Pimentel, Junio 2018

Mgr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 16716799



## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Andrés Alberto Alsitres Zamora*
- 1.2 Profesión : *CONTADOR*
- 1.3 Grado académico : *CONTADOR PÚBLICO*
- 1.4 Título Profesional : *CONTADOR PÚBLICO*
- 1.5 Institución donde trabaja : *PRIVADA*
- 1.6 Cargo que desempeña : *CONTADOR INDEPENDIENTE*
- 1.7 Teléfono : *979523607 - 014221273*
- 1.8 Correo Electrónico : *2161castro@hotmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Mayra Fiorella Diaz Aurazo*  
*Laura María Esteras Llanos*

## 3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

## 3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCIÓN AL USUARIO	✓			

## 3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCIÓN AL USUARIO	✓			

**3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			

**3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			

**3.5. Redacción de Ítems:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO (VI) GESTION DE PROCESOS	✓			
CUESTIONARIO (VD) ATENCION AL USUARIO	✓			



4. CONCLUSIONES:

*Apto para encuestas*

---

---

---

---

---

Pimentel, Junio 2018

Alberto Albitres Zamota  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
**MAT. 1450**

Mgtr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: *16769465*

**ANEXO: Matriz de consistencia**



**MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: DIAZ AURAZO MAYRA FIORELLA  
ESTEVEZ LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ

FACULTAD/ESCUELA: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	GESTIÓN DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO, 2017
PROBLEMA	¿Existe relación entre la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de usuarios en Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017?
HIPÓTESIS	H0: La gestión de procesos influye en los efectos de los indicadores de atención en los usuarios del área de Consultorio Externo del Hospital Las Mercedes 2017 H1: La gestión de procesos no influye en los efectos de los indicadores de atención en los usuarios del área de Consultorio Externo del Hospital Las Mercedes 2017
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe en la gestión de proceso y su efecto en los indicadores en la atención de usuarios en Consulta Externa Hospital Las Mercedes Chiclayo 2017

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>Analizar la gestión de procesos del servicio Consulta Externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo – 2017.</p> <p>Identificar los indicadores de atención con el usuario de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes Chiclayo - 2017.</p> <p>Determinar el grado de correlación en la gestión de procesos con relación con los indicadores de atención de consulta externa Hospital Las Mercedes Chiclayo – 2017</p>
DISEÑO DEL ESTUDIO	correlacional
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p>Población 01: los 15 colaboradores de admisión del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes.</p> <p>Población 02: la población estuvo conformada por los usuarios de Consulta Externa del Hospital Las Mercedes durante el mes de noviembre del 2017, que hacen un total aproximado de 120pacientes, para obtener la muestra se usó una fórmula matemática teniendo como resultado 92 usuarios a encuestar.</p>
VARIABLES	<p>independiente Gestión de Procesos</p> <p>dependiente: Atención al usuario</p>

## ANEXO: Resultados del primer cuestionario por ítem.

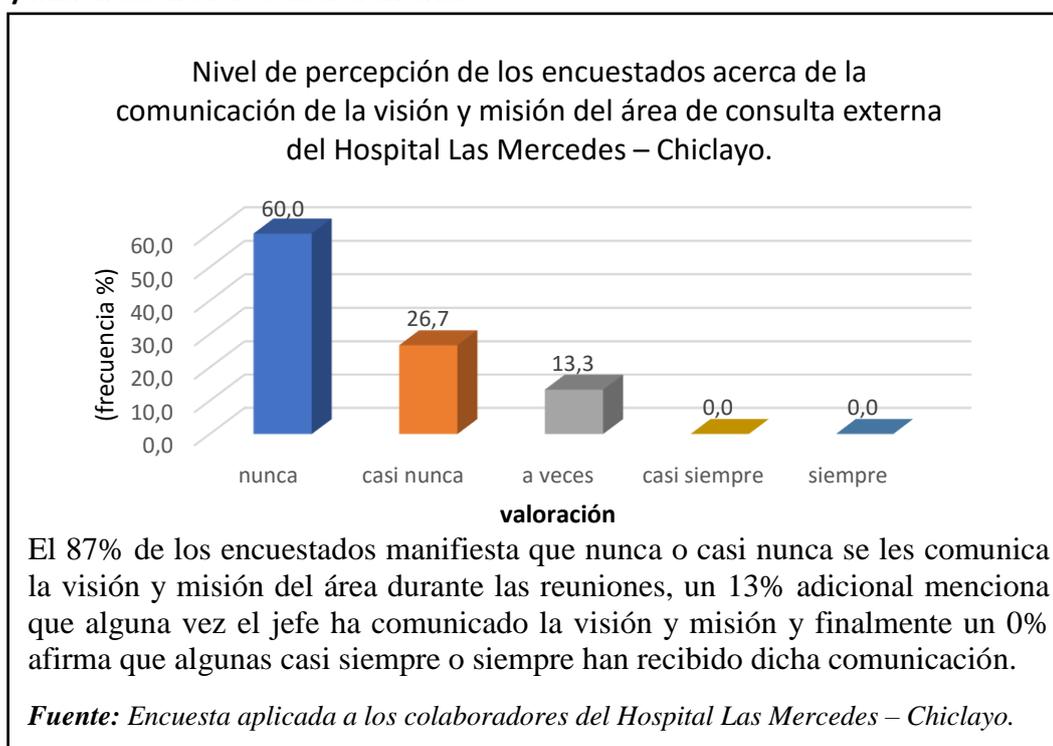
Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, establecidos como la población objetiva del estudio.

**Tabla 7:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de la visión y misión del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	60.0	60.0	60.0
casi nunca	4	26.7	26.7	86.7
a veces	2	13.3	13.3	100.0
casi siempre	0	0.0	0.0	
Siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

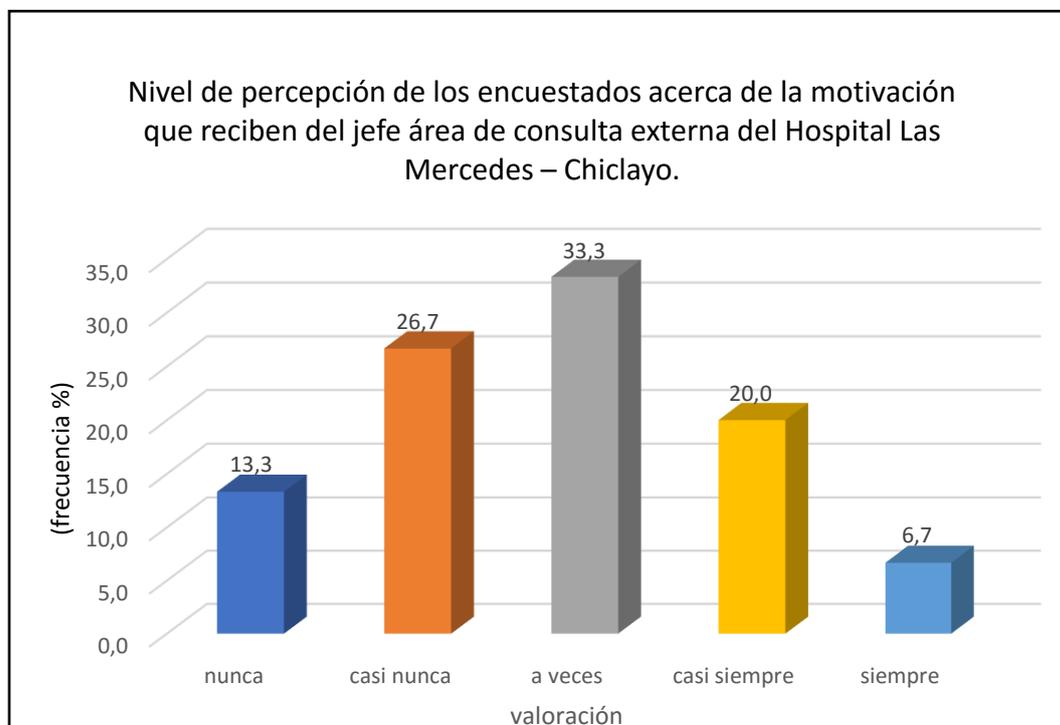
**Figura 1:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de la visión y misión del área de consulta externa



**Tabla 8:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la motivación que reciben del jefe área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	13.3	13.3	13.3
casi nunca	4	26.7	26.7	40.0
a veces	5	33.3	33.3	73.3
casi siempre	3	20.0	20.0	93.3
Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Figura 2:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la motivación que reciben del jefe área de consulta externa

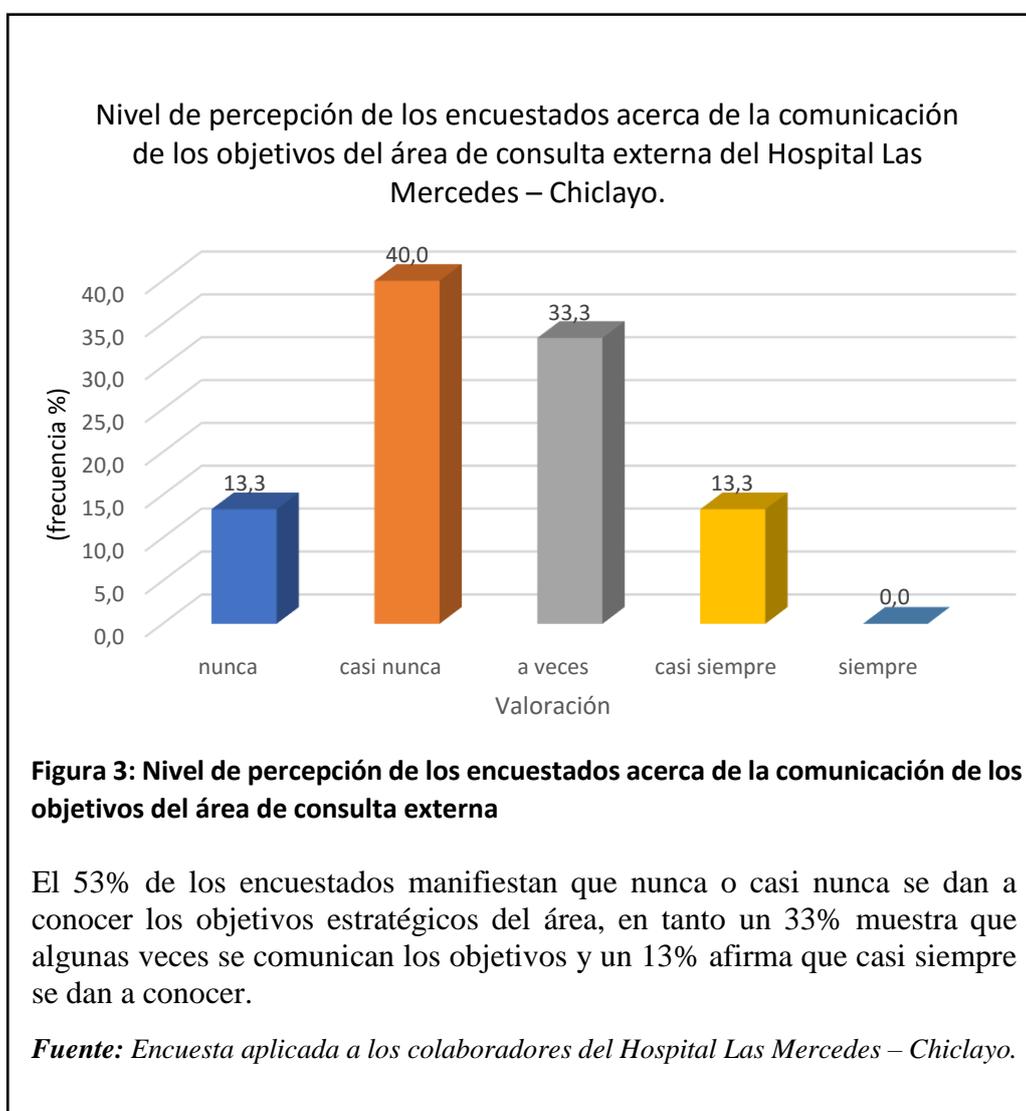
El 40% de los encuestados afirman que nunca o casi nunca se sienten motivados por su jefe para realizar un buen trabajo, un 33% manifiesta que algunas veces se sienten motivados y un 27% sostiene que siempre o casi siempre el jefe los motiva a realizar un buen trabajo.

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 9:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la comunicación de los objetivos del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	13.3	13.3	13.3
casi nunca	6	40.0	40.0	53.3
a veces	5	33.3	33.3	86.7
casi siempre	2	13.3	13.3	100.0
Siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

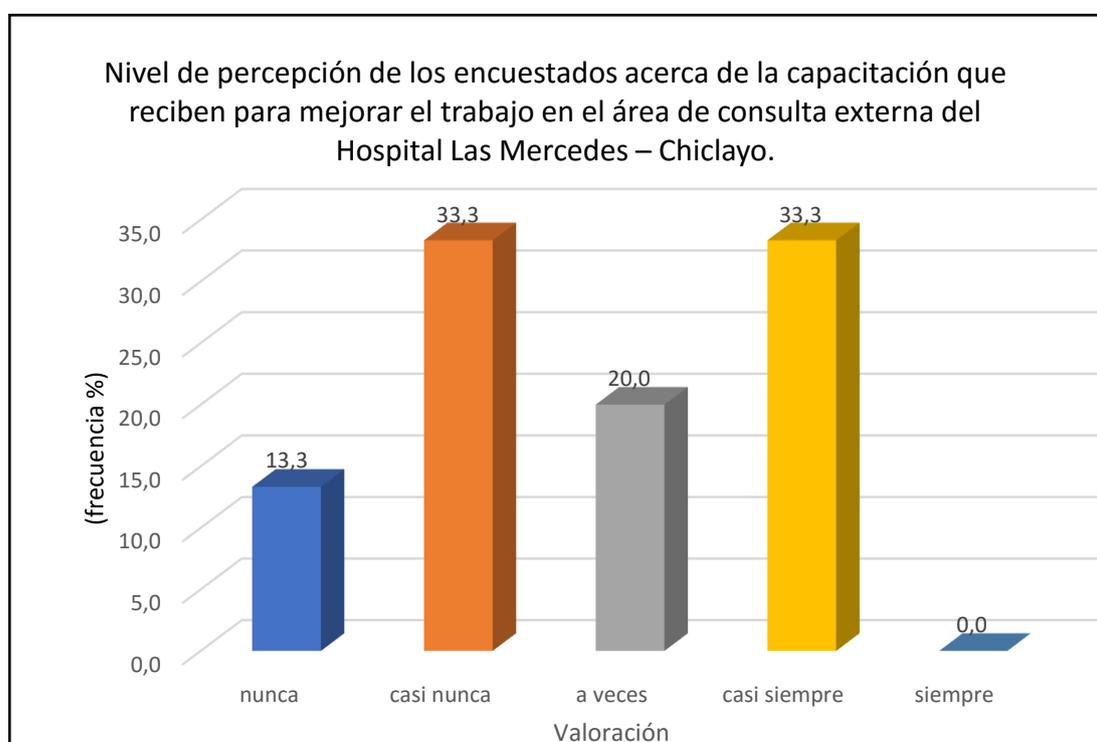
*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 10:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la capacitación que reciben para mejorar el trabajo en el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	13.3	13.3	13.3
casi nunca	5	33.3	33.3	46.7
a veces	3	20.0	20.0	66.7
casi siempre	5	33.3	33.3	100.0
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Figura 4:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la capacitación que reciben para mejorar el trabajo en el área de consulta externa

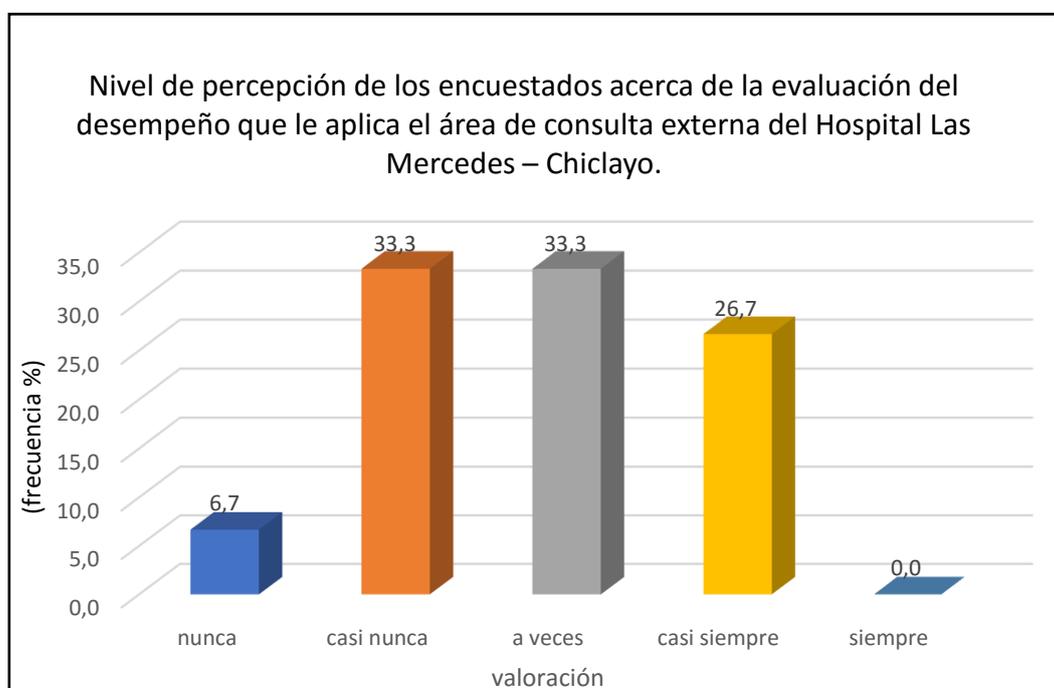
El 47% de los encuestados manifiestan que nunca o casi nunca reciben capacitación para el potenciamiento de capacidades, un 33% de los encuestados sostienen que con frecuencia han sido capacitados y un 20% afirma que algunas veces fueron capacitados.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 11:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la evaluación del desempeño que le aplica el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6.7	6.7	6.7
casi nunca	5	33.3	33.3	40.0
a veces	5	33.3	33.3	73.3
casi siempre	4	26.7	26.7	100.0
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Figura 5:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la evaluación del desempeño que le aplica el área de consulta externa

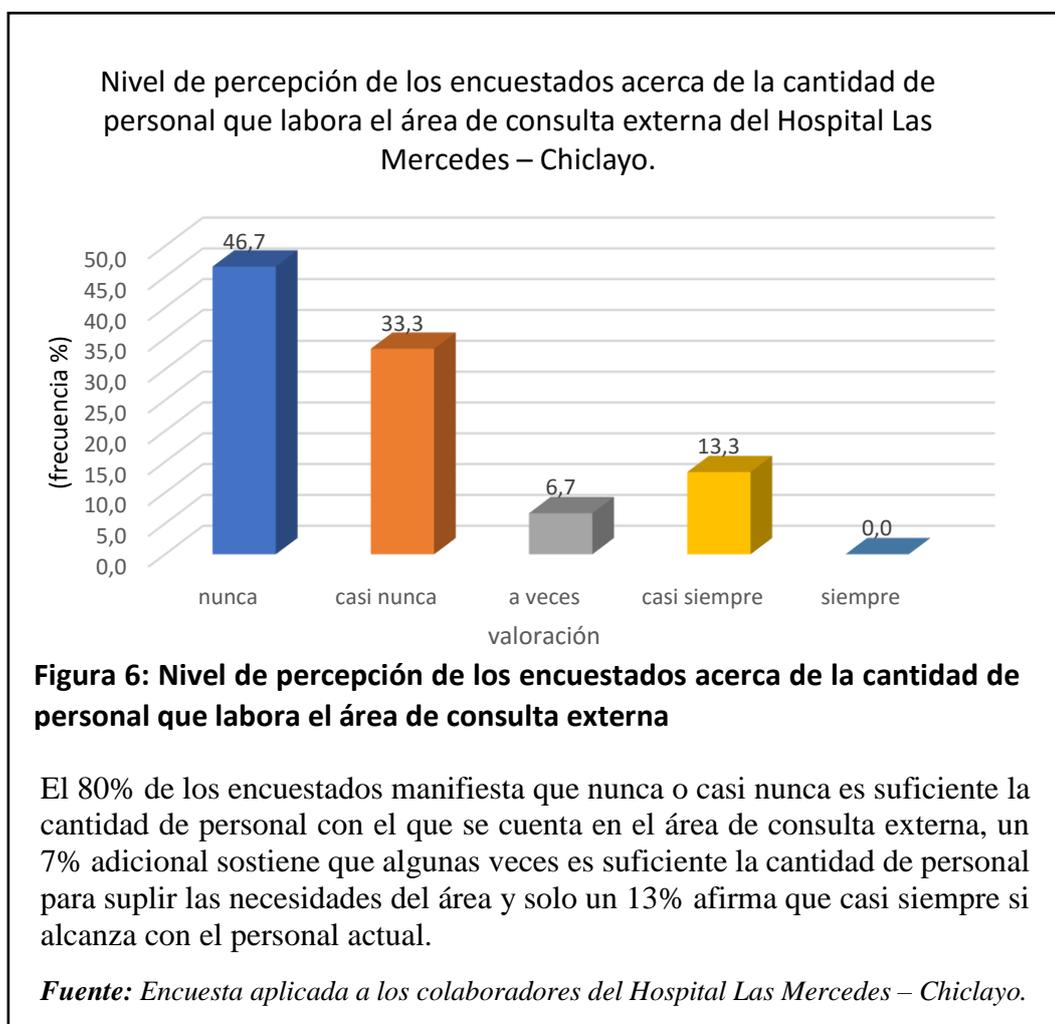
Figura 10. El 40% de los encuestados afirma que nunca o casi nunca se les ha aplicado una evaluación de desempeño, un 33% sostiene que algunas veces han sido evaluados y finalmente un 27% manifiesta que casi siempre se les evalúa.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 12:** Nivel de percepción de los encuestados acerca de la cantidad de personal que labora el área de consulta externa del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	46.7	46.7	46.7
casi nunca	5	33.3	33.3	80.0
a veces	1	6.7	6.7	86.7
casi siempre	2	13.3	13.3	100.0
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

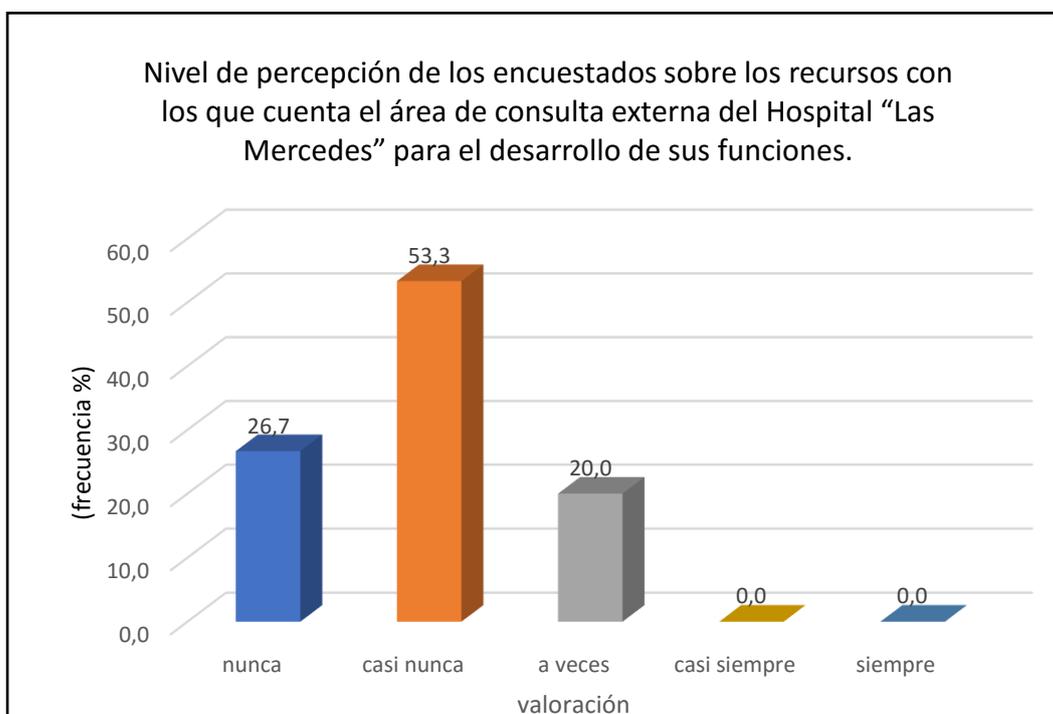
**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 13:** Nivel de percepción de los encuestados sobre los recursos con los que cuenta el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” para el desarrollo de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	4	26.7	26.7	26.7
casi nunca	8	53.3	53.3	80.0
a veces	3	20.0	20.0	100.0
casi siempre	0	0.0	0.0	
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Figura 7:** Nivel de percepción de los encuestados sobre los recursos con los que cuenta el área de consulta externa

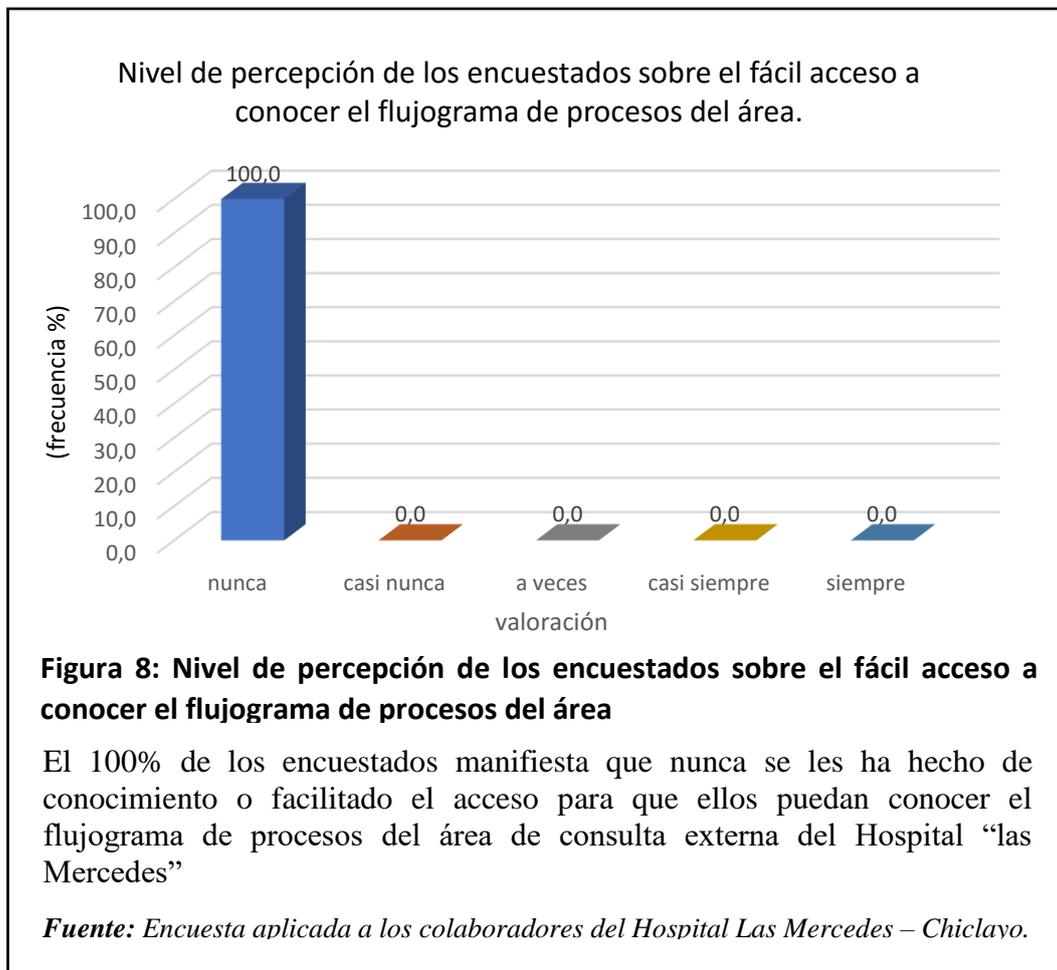
El 80% de los encuestados manifiesta que nunca o casi nunca es suficiente la cantidad de material con el que se cuenta en el área de consulta externa para el desarrollo de sus funciones, un 20% adicional sostiene que algunas veces es suficiente la cantidad de material y un 0% considera suficiente el material asignado a dicha área.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 14:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el fácil acceso a conocer el flujograma de procesos del área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	15	100.0	100.0	100.0
casi nunca	0	0.0	0.0	
a veces	0	0.0	0.0	
casi siempre	0	0.0	0.0	
siempre	0	0.0	0.0	
total	15	100.0	100.0	

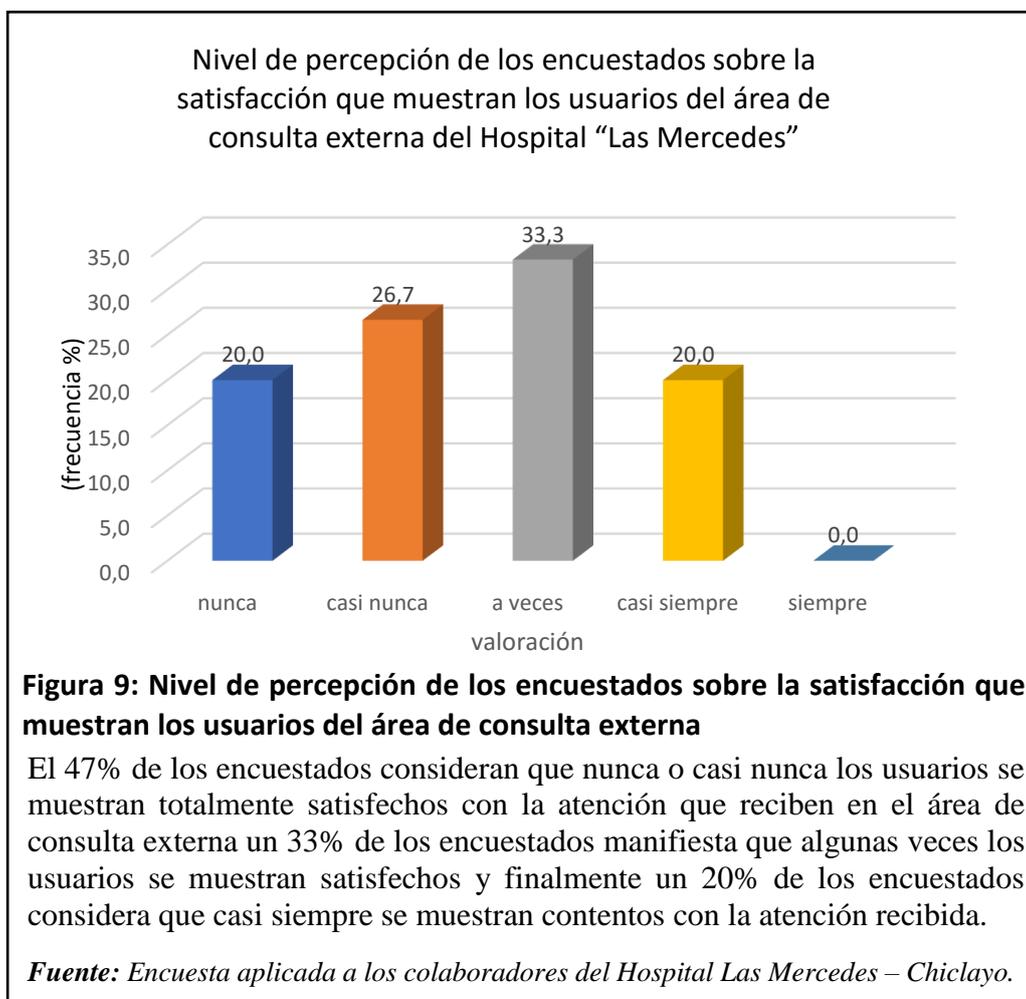
*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 15:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la satisfacción que muestran los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	20.0	20.0	20.0
casi nunca	4	26.7	26.7	46.7
a veces	5	33.3	33.3	80.0
casi siempre	3	20.0	20.0	100.0
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

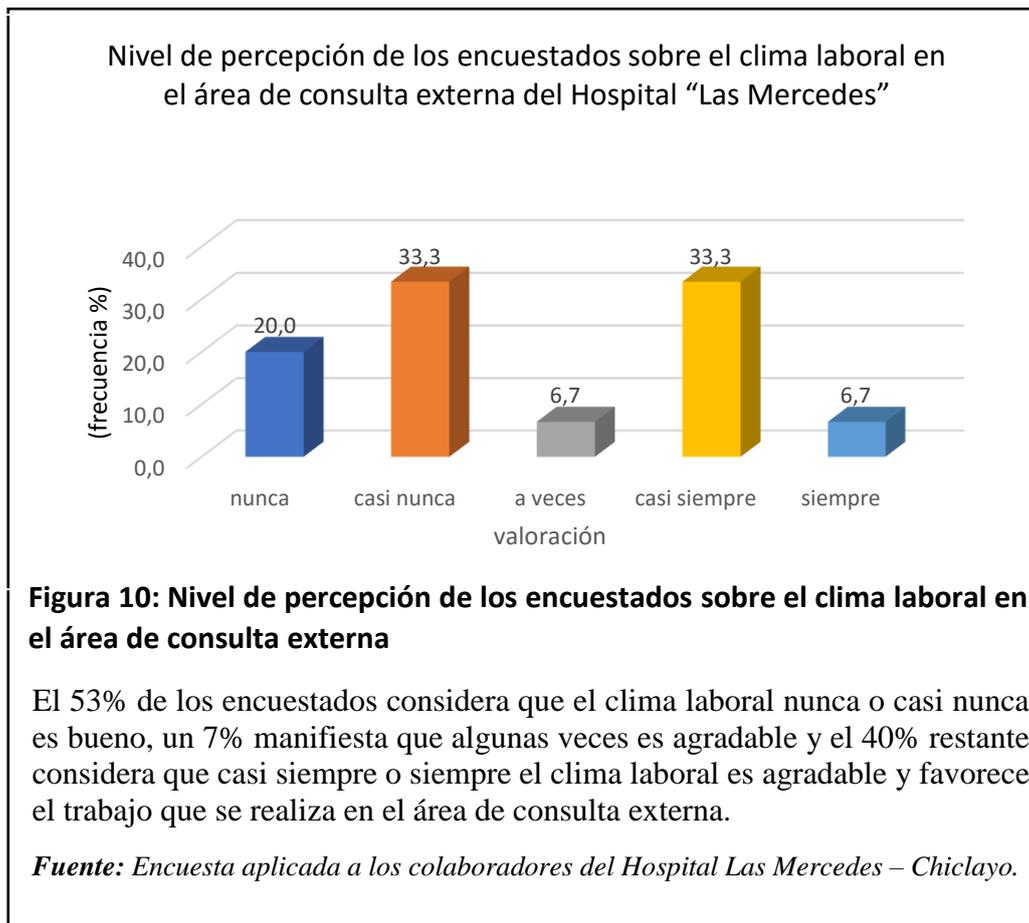
*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 16:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el clima laboral en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	20.0	20.0	20.0
casi nunca	5	33.3	33.3	53.3
a veces	1	6.7	6.7	60.0
casi siempre	5	33.3	33.3	93.3
siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

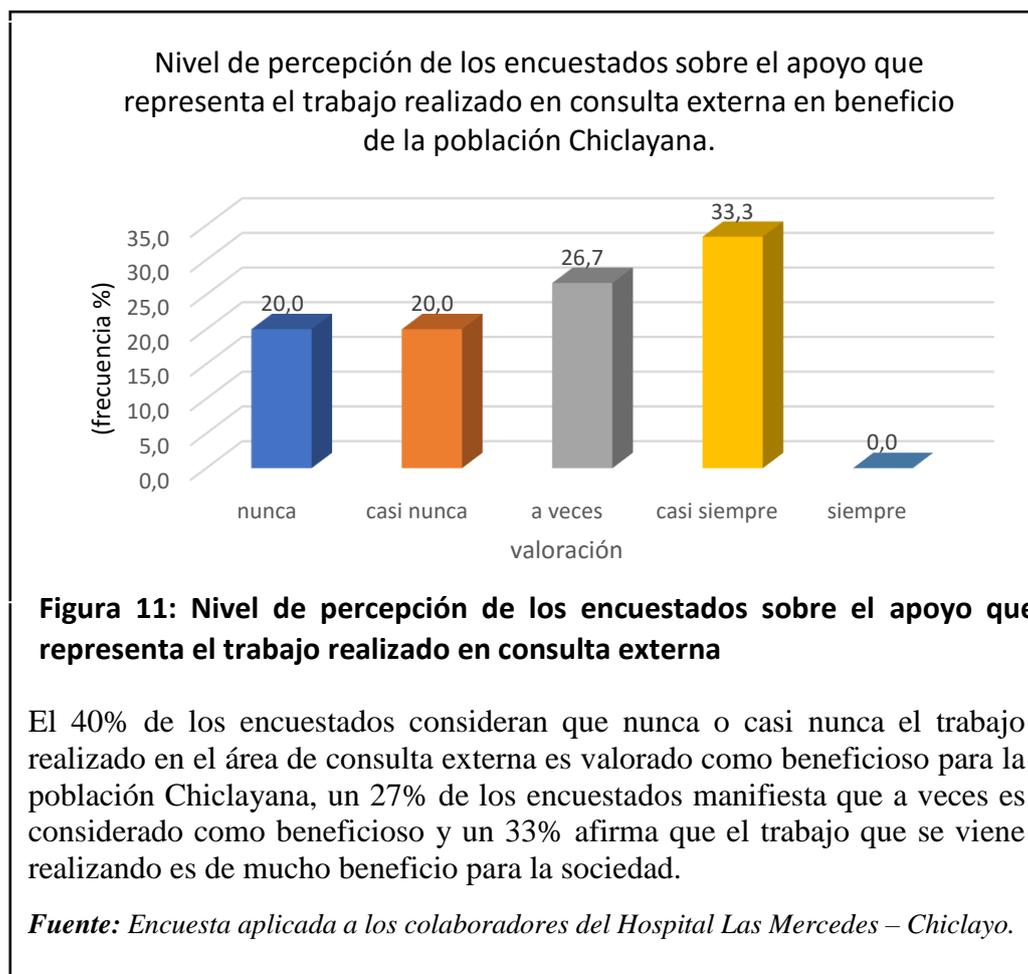
**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 17:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el apoyo que representa el trabajo realizado en consulta externa en beneficio de la población Chiclayana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	20.0	20.0	20.0
casi nunca	3	20.0	20.0	40.0
a veces	4	26.7	26.7	66.7
casi siempre	5	33.3	33.3	100.0
siempre	0	0.0	0.0	
Total	15	100.0	100.0	

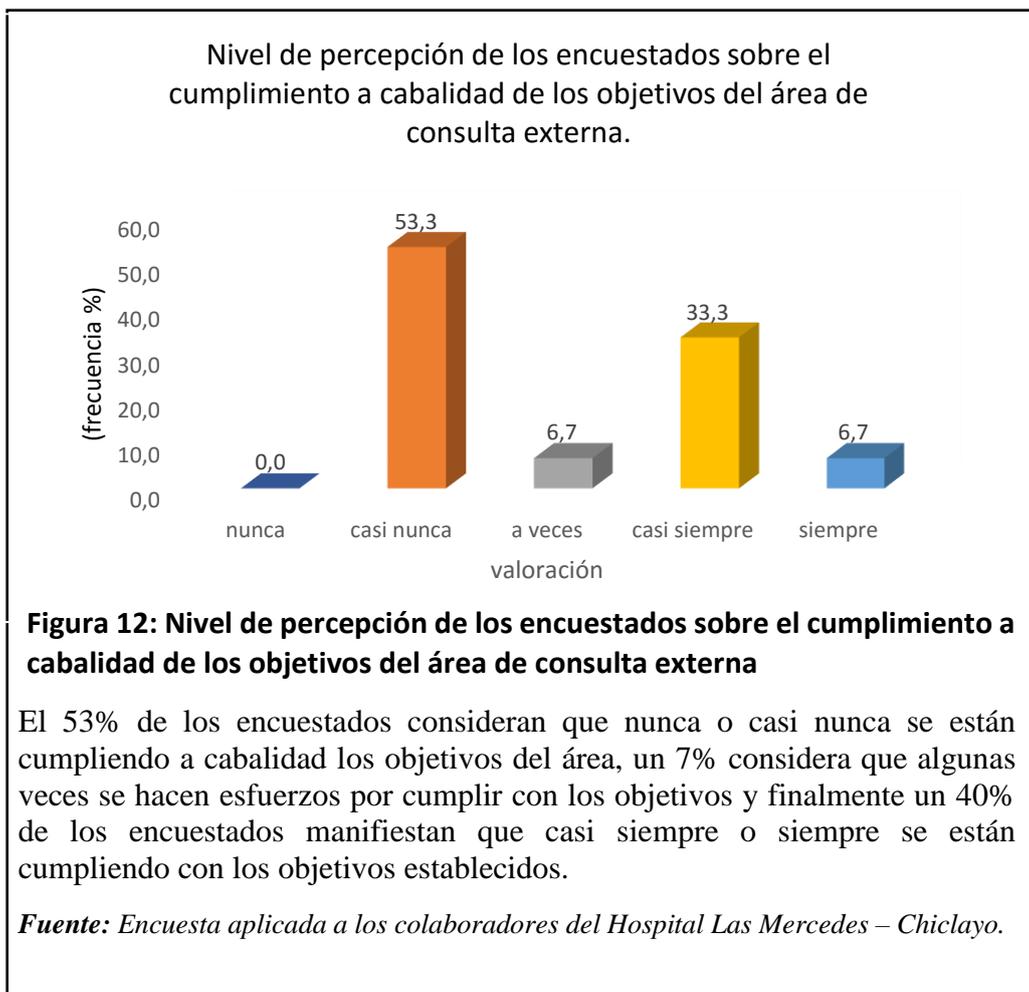
**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 18:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento a cabalidad de los objetivos del área de consulta externa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	8	53.3	53.3	53.3
nunca	0	0.0	0.0	53.3
a veces	1	6.7	6.7	60.0
casi siempre	5	33.3	33.3	93.3
siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



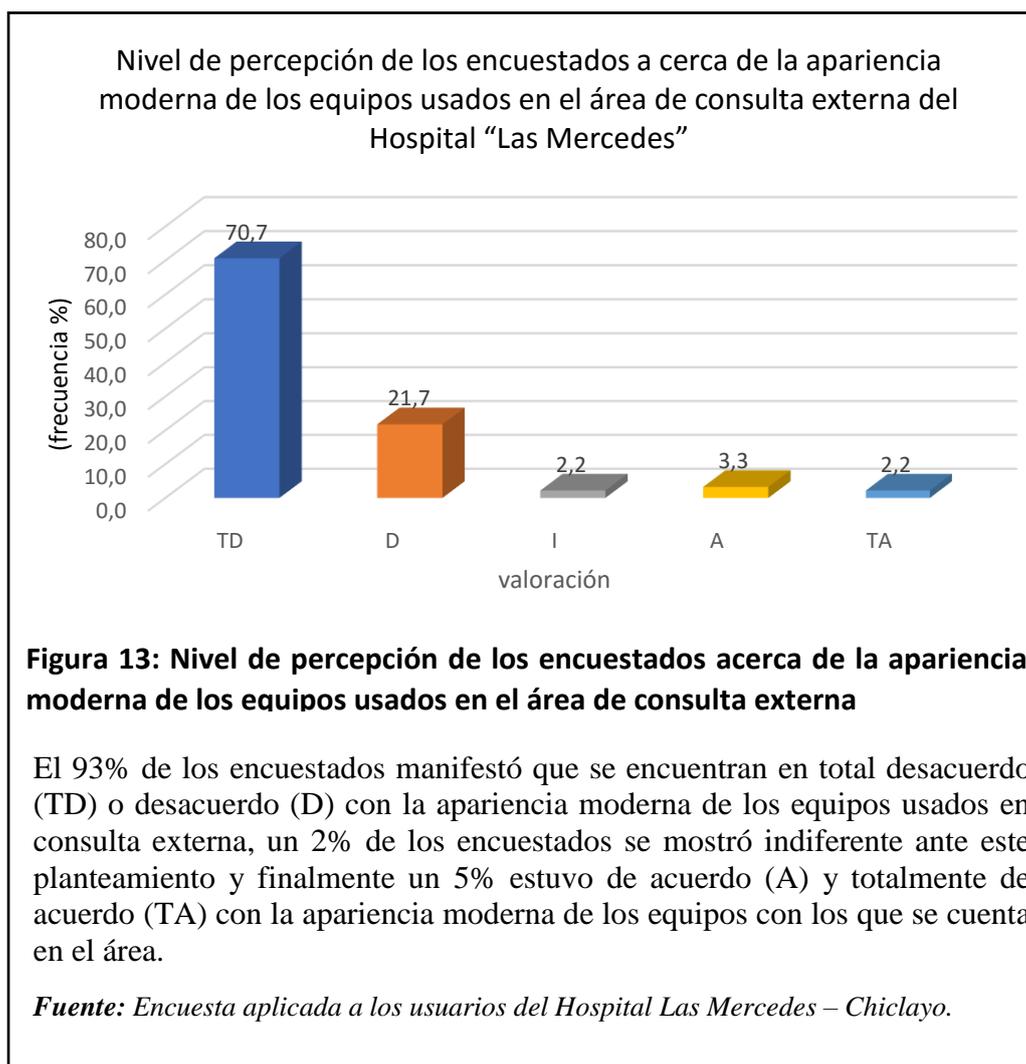
### 3.1.2. Resultados del segundo cuestionario por ítem.

A continuación, se presenta los resultados en tablas y figuras de la encuesta aplicada a los usuarios del área de consulta externa del Hospital Las Mercedes - Chiclayo.

**Tabla 19:** Nivel de percepción de los encuestados a cerca de la apariencia moderna de los equipos usados en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	65	70.7	70.7	70.7
desacuerdo	20	21.7	21.7	92.4
indiferente	2	2.2	2.2	94.6
acuerdo	3	3.3	3.3	97.8
totalmente de acuerdo	2	2.2	2.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

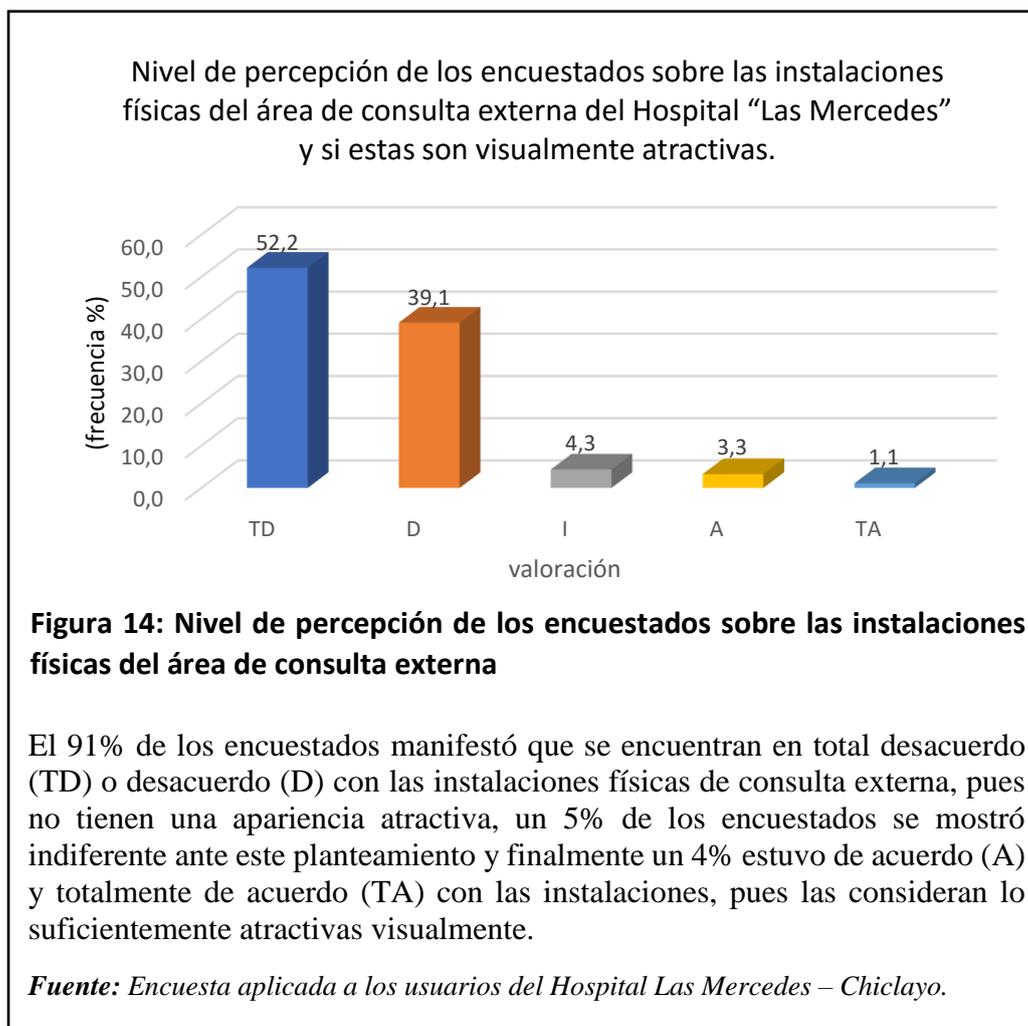
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 20:** Nivel de percepción de los encuestados sobre las instalaciones físicas del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” y si estas son visualmente atractivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	48	52.2	52.2	52.2
desacuerdo	36	39.1	39.1	91.3
indiferente	4	4.3	4.3	95.7
acuerdo	3	3.3	3.3	98.9
totalmente de acuerdo	1	1.1	1.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

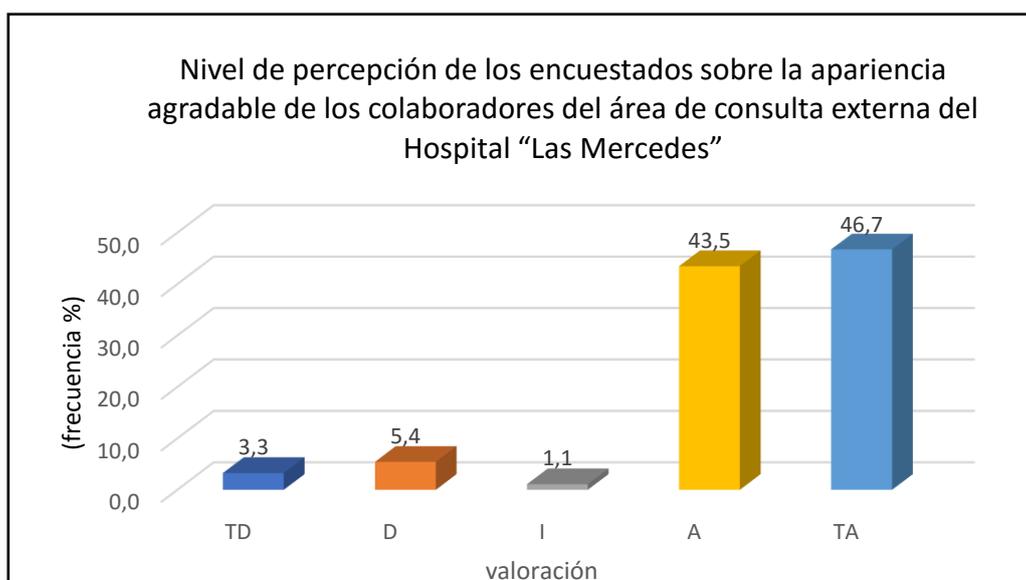
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 21:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia agradable de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	3	3.3	3.3	3.3
desacuerdo	5	5.4	5.4	8.7
indiferente	1	1.1	1.1	9.8
acuerdo	40	43.5	43.5	53.3
totalmente de acuerdo	43	46.7	46.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Figura 15:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia agradable de los colaboradores del área de consulta externa

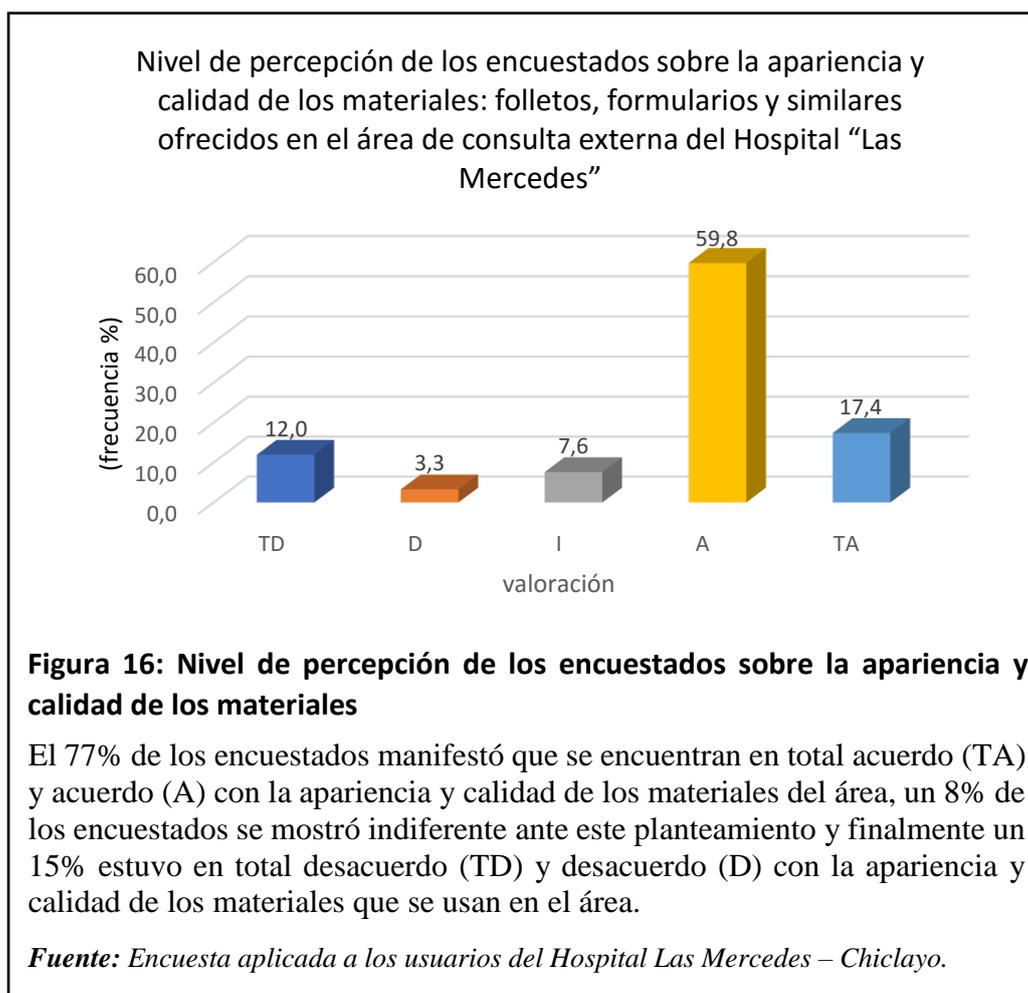
El 91% de los encuestados manifestó que se encuentran en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) con la apariencia agradable que tienen los colaboradores del área, un 1% de los encuestados se mostró indiferente ante este planteamiento y finalmente un 8% estuvo en total desacuerdo (TD) y desacuerdo (D) con la apariencia que tienen los colaboradores.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 22:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la apariencia y calidad de los materiales: folletos, formularios y similares ofrecidos en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	11	12.0	12.0	12.0
desacuerdo	3	3.3	3.3	15.2
indiferente	7	7.6	7.6	22.8
acuerdo	55	59.8	59.8	82.6
totalmente de acuerdo	16	17.4	17.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

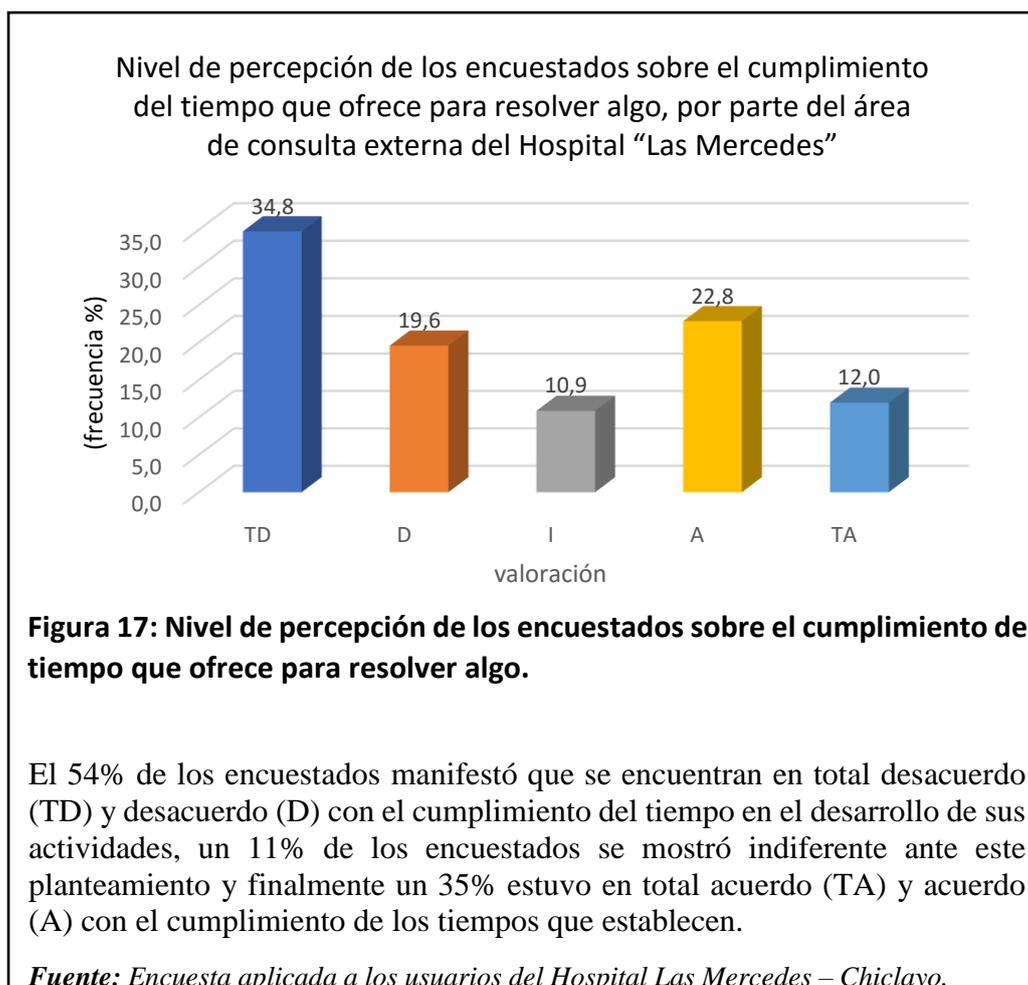
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 23:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el cumplimiento del tiempo que ofrece para resolver algo, por parte del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	32	34.8	34.8	34.8
desacuerdo	18	19.6	19.6	54.3
indiferente	10	10.9	10.9	65.2
acuerdo	21	22.8	22.8	88.0
totalmente de acuerdo	11	12.0	12.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

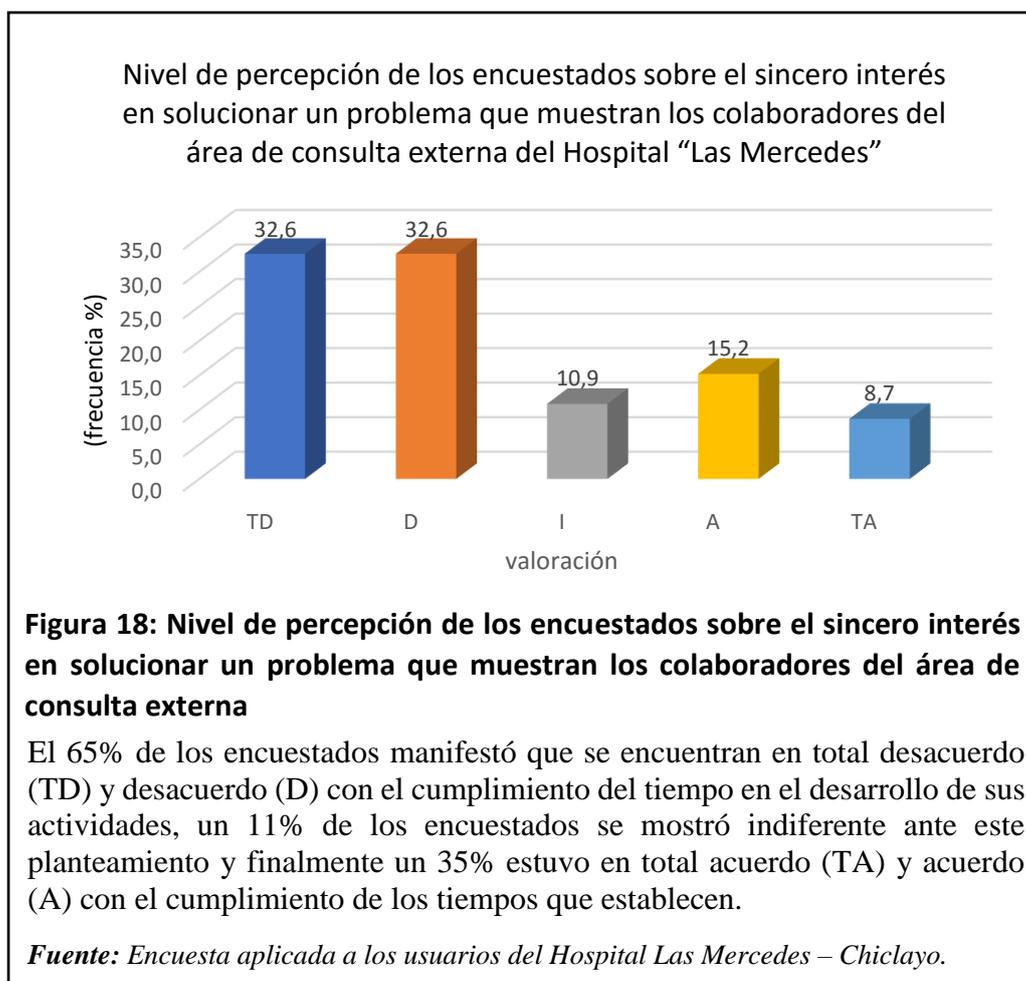
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 24:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el sincero interés en solucionar un problema que muestran los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	30	32.6	32.6	32.6
desacuerdo	30	32.6	32.6	65.2
indiferente	10	10.9	10.9	76.1
acuerdo	14	15.2	15.2	91.3
totalmente de acuerdo	8	8.7	8.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

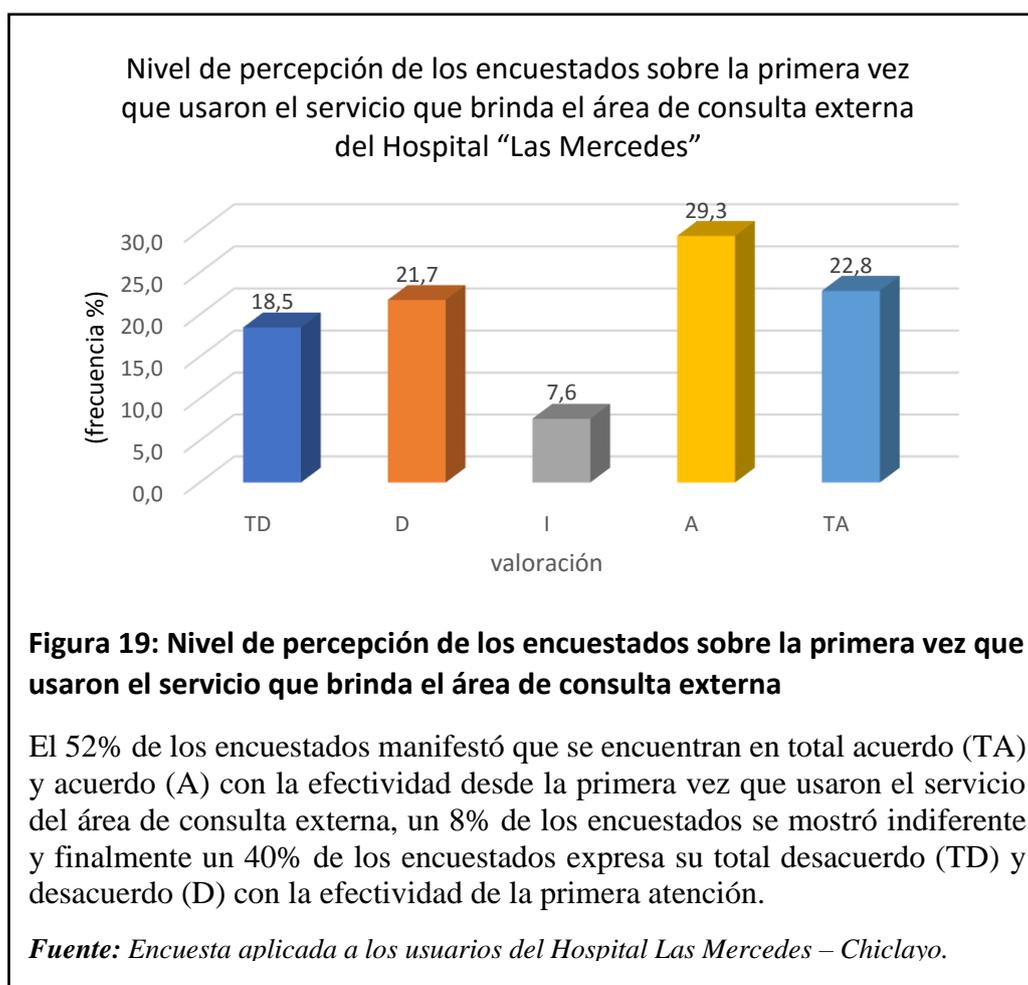
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 25:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la primera vez que usaron el servicio que brinda el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	17	18.5	18.5	18.5
desacuerdo	20	21.7	21.7	40.2
indiferente	7	7.6	7.6	47.8
acuerdo	27	29.3	29.3	77.2
totalmente de acuerdo	21	22.8	22.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

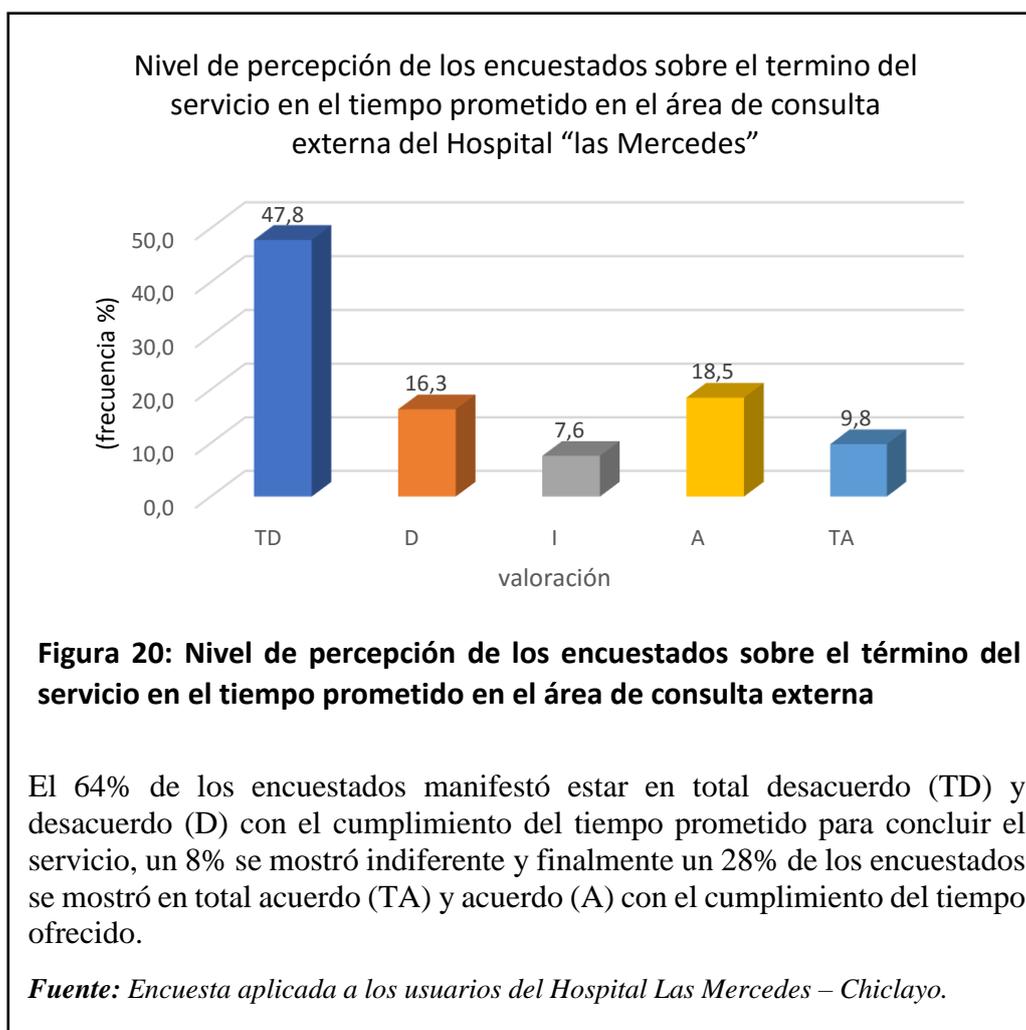
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 26:** Nivel de percepción de los encuestados sobre el término del servicio en el tiempo prometido en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	44	47.8	47.8	47.8
desacuerdo	15	16.3	16.3	64.1
indiferente	7	7.6	7.6	71.7
acuerdo	17	18.5	18.5	90.2
totalmente de acuerdo	9	9.8	9.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

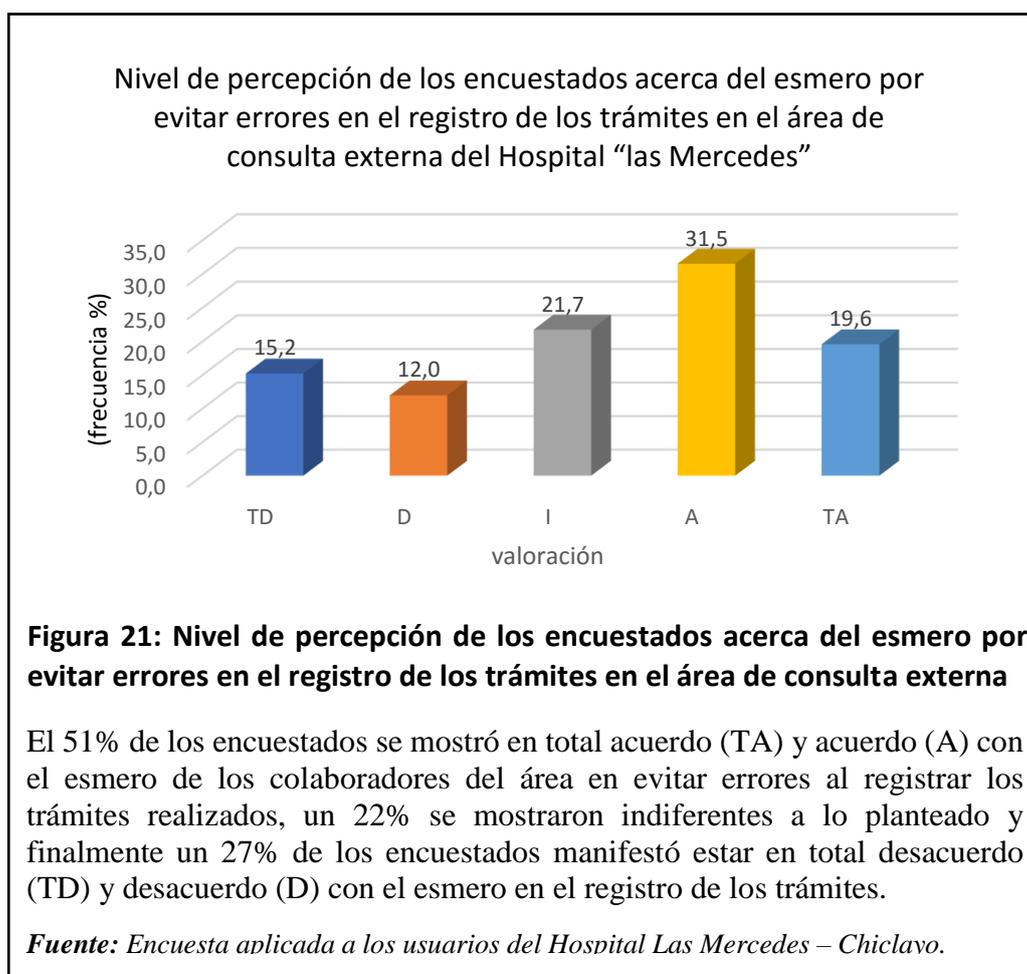
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 27:** Nivel de percepción de los encuestados acerca del esmero por evitar errores en el registro de los trámites en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	14	15.2	15.2	15.2
desacuerdo	11	12.0	12.0	27.2
indiferente	20	21.7	21.7	48.9
acuerdo	29	31.5	31.5	80.4
totalmente de acuerdo	18	19.6	19.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

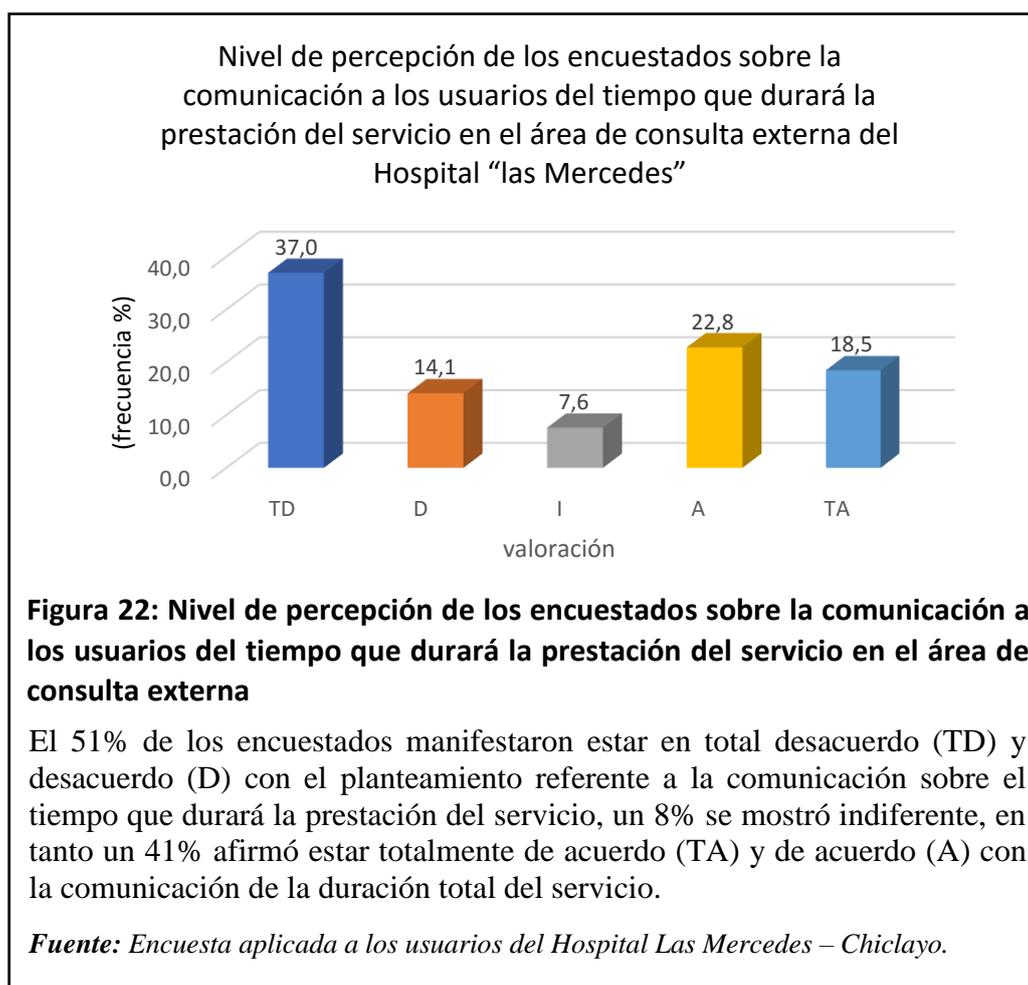
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 28:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la comunicación a los usuarios del tiempo que durará la prestación del servicio en el área de consulta externa del Hospital “las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	34	37.0	37.0	37.0
desacuerdo	13	14.1	14.1	51.1
indiferente	7	7.6	7.6	58.7
acuerdo	21	22.8	22.8	81.5
totalmente de acuerdo	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

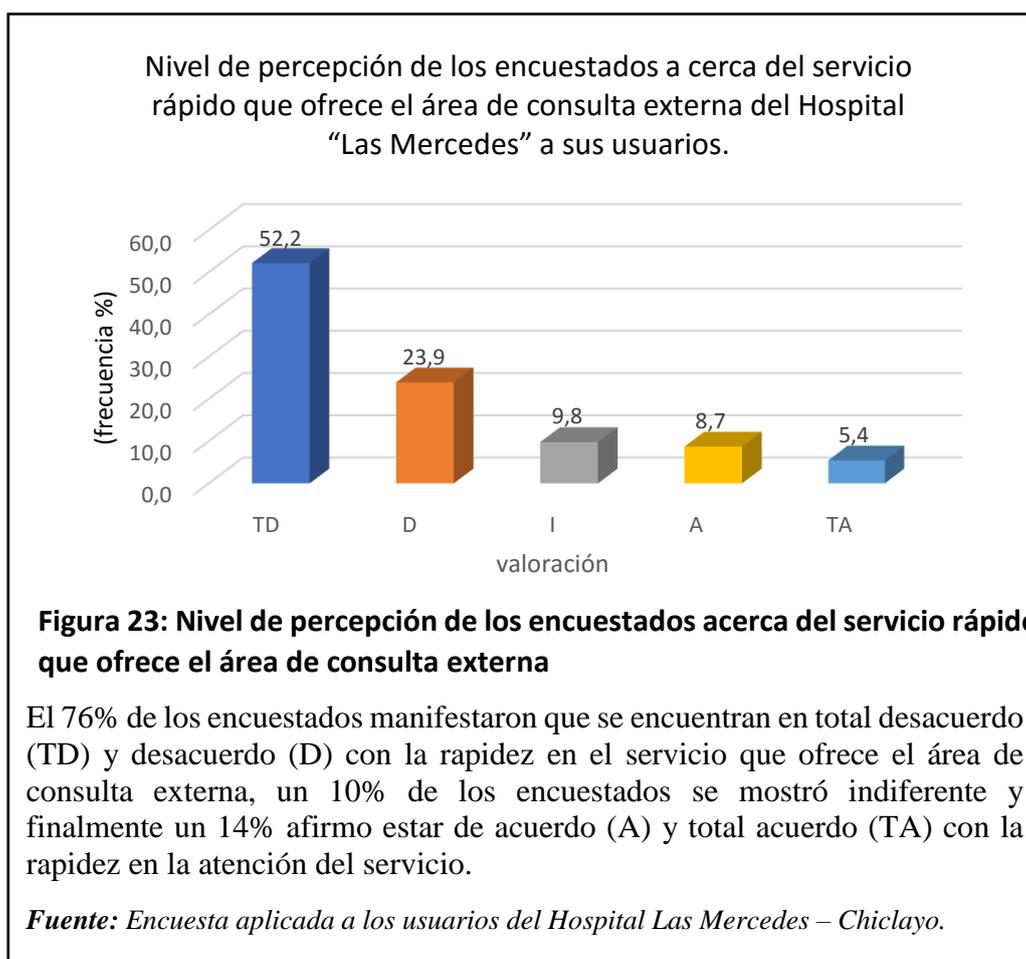
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 29:** Nivel de percepción de los encuestados a cerca del servicio rápido que ofrece el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” a sus usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	48	52.2	52.2	52.2
desacuerdo	22	23.9	23.9	76.1
indiferente	9	9.8	9.8	85.9
acuerdo	8	8.7	8.7	94.6
totalmente de acuerdo	5	5.4	5.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

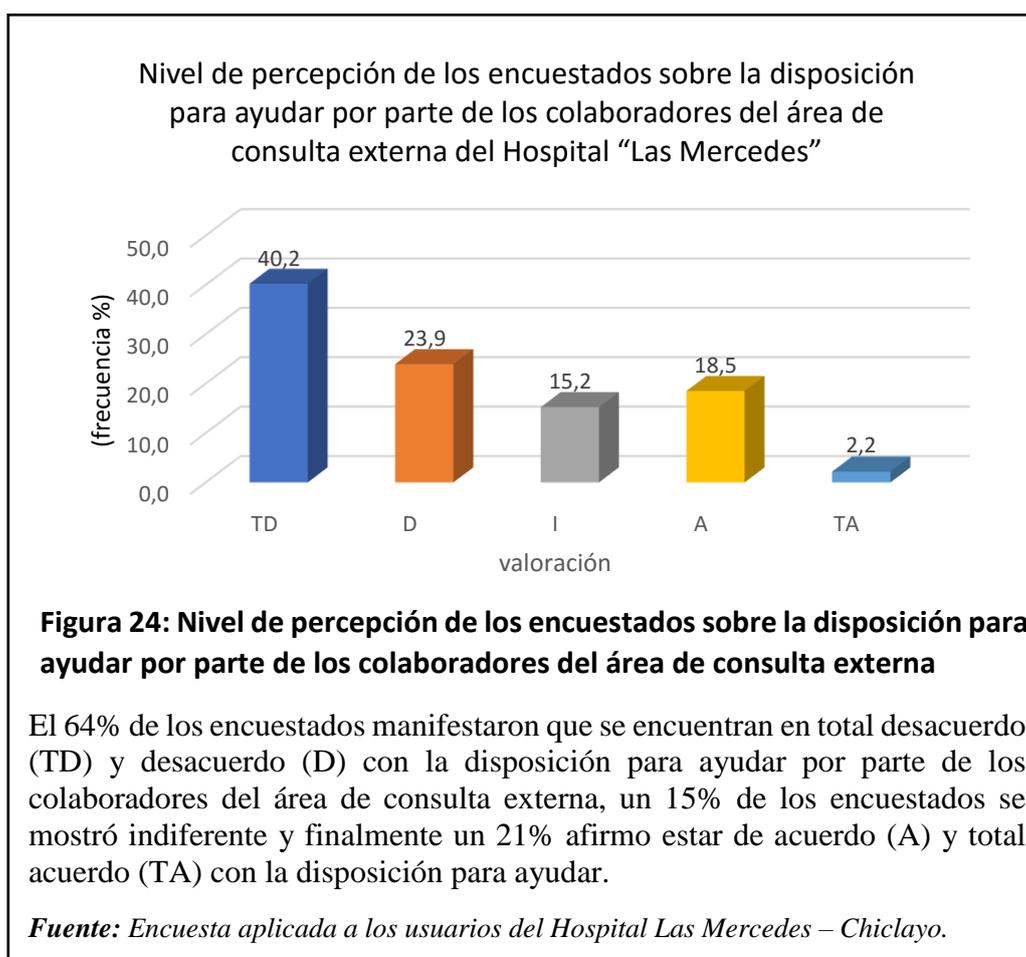
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 30:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la disposición para ayudar por parte de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	37	40.2	40.2	40.2
desacuerdo	22	23.9	23.9	64.1
indiferente	14	15.2	15.2	79.3
acuerdo	17	18.5	18.5	97.8
totalmente de acuerdo	2	2.2	2.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

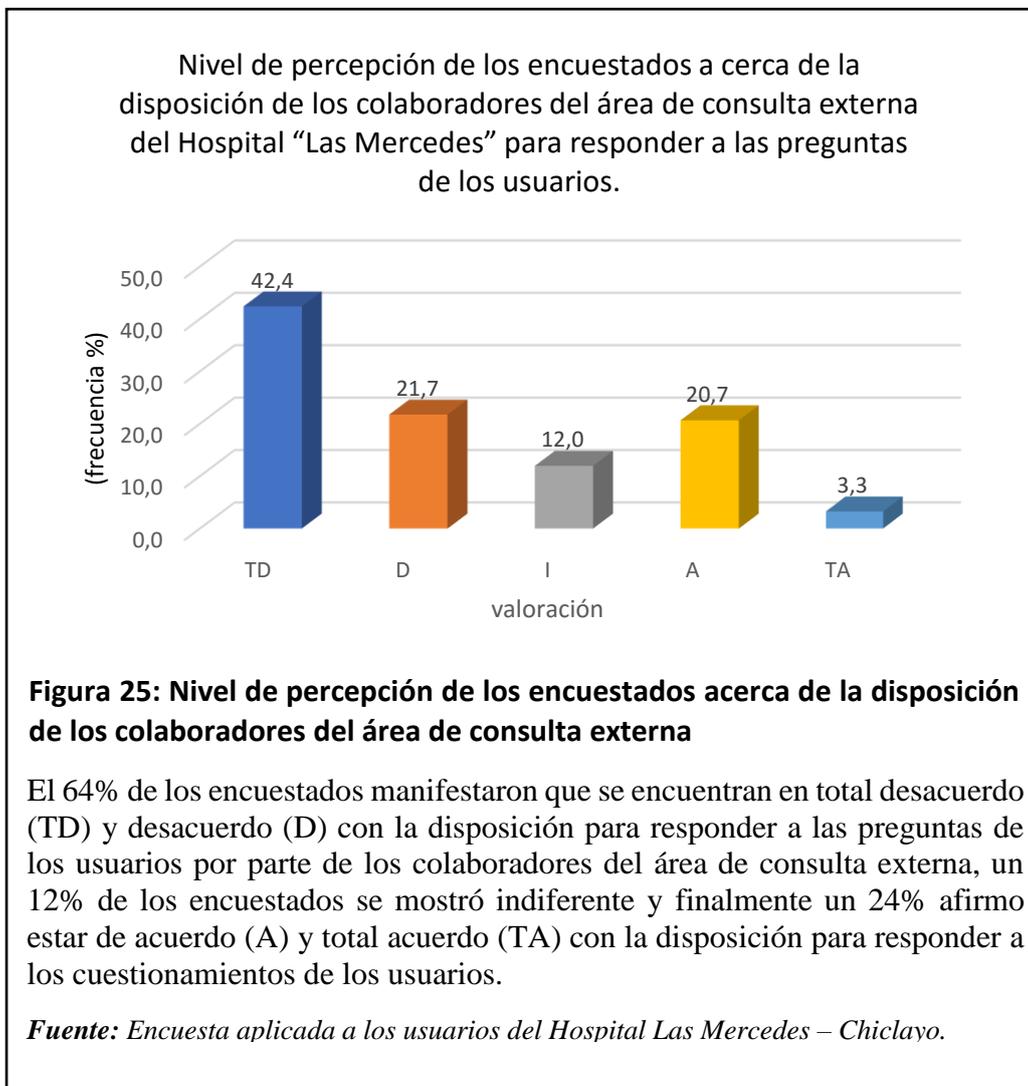
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 31:** Nivel de percepción de los encuestados a cerca de la disposición de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” para responder a las preguntas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	39	42.4	42.4	42.4
desacuerdo	20	21.7	21.7	64.1
indiferente	11	12.0	12.0	76.1
acuerdo	19	20.7	20.7	96.7
totalmente de acuerdo	3	3.3	3.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

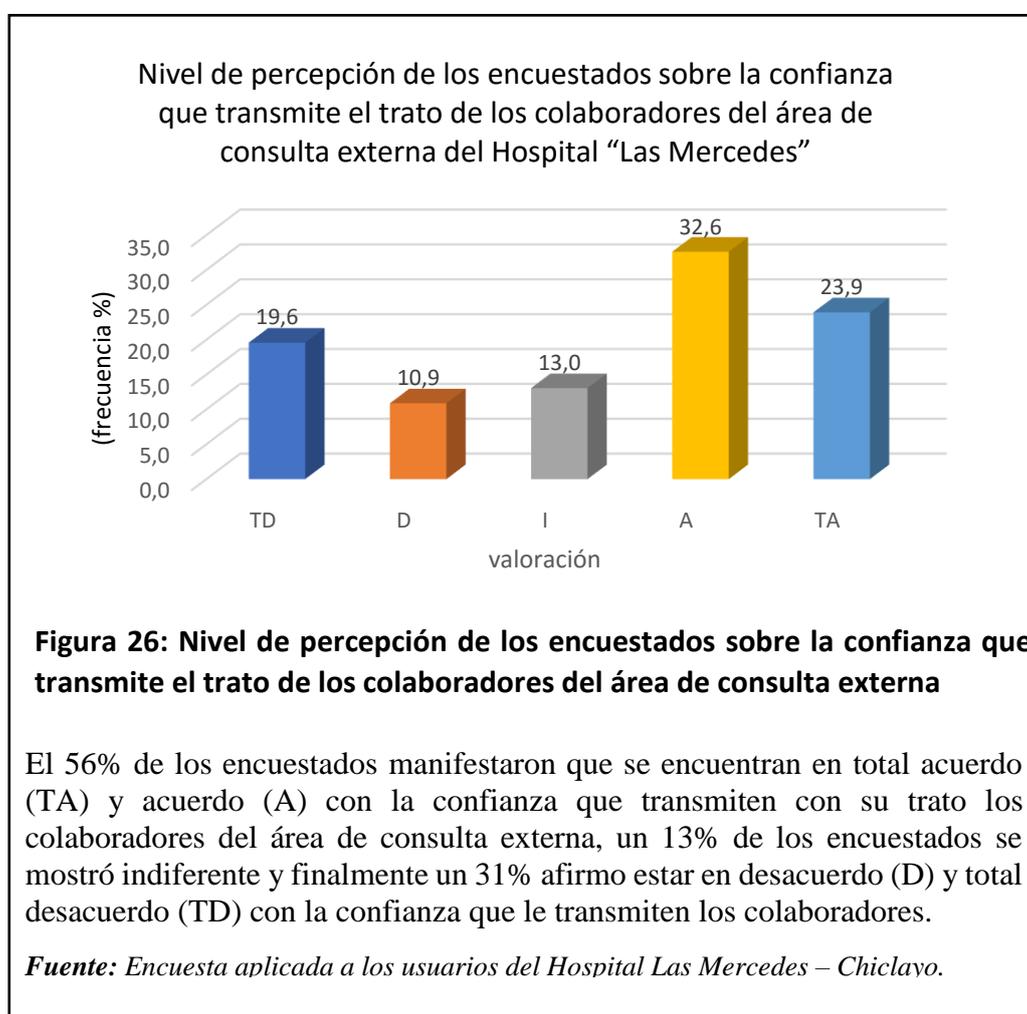
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 32:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la confianza que transmite el trato de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	18	19.6	19.6	19.6
desacuerdo	10	10.9	10.9	30.4
indiferente	12	13.0	13.0	43.5
acuerdo	30	32.6	32.6	76.1
totalmente de acuerdo	22	23.9	23.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

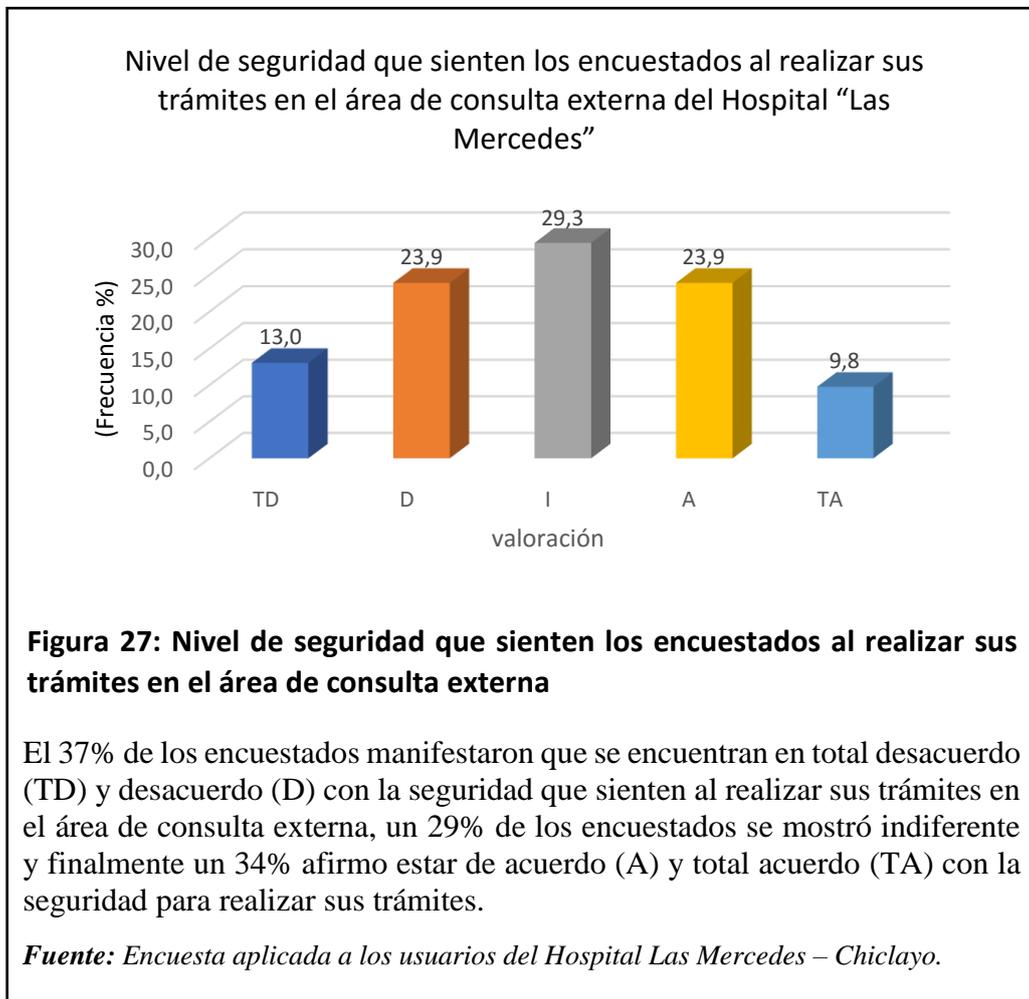
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 33:** Nivel de seguridad que sienten los encuestados al realizar sus trámites en el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	12	13.0	13.0	13.0
desacuerdo	22	23.9	23.9	37.0
indiferente	27	29.3	29.3	66.3
acuerdo	22	23.9	23.9	90.2
totalmente de acuerdo	9	9.8	9.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

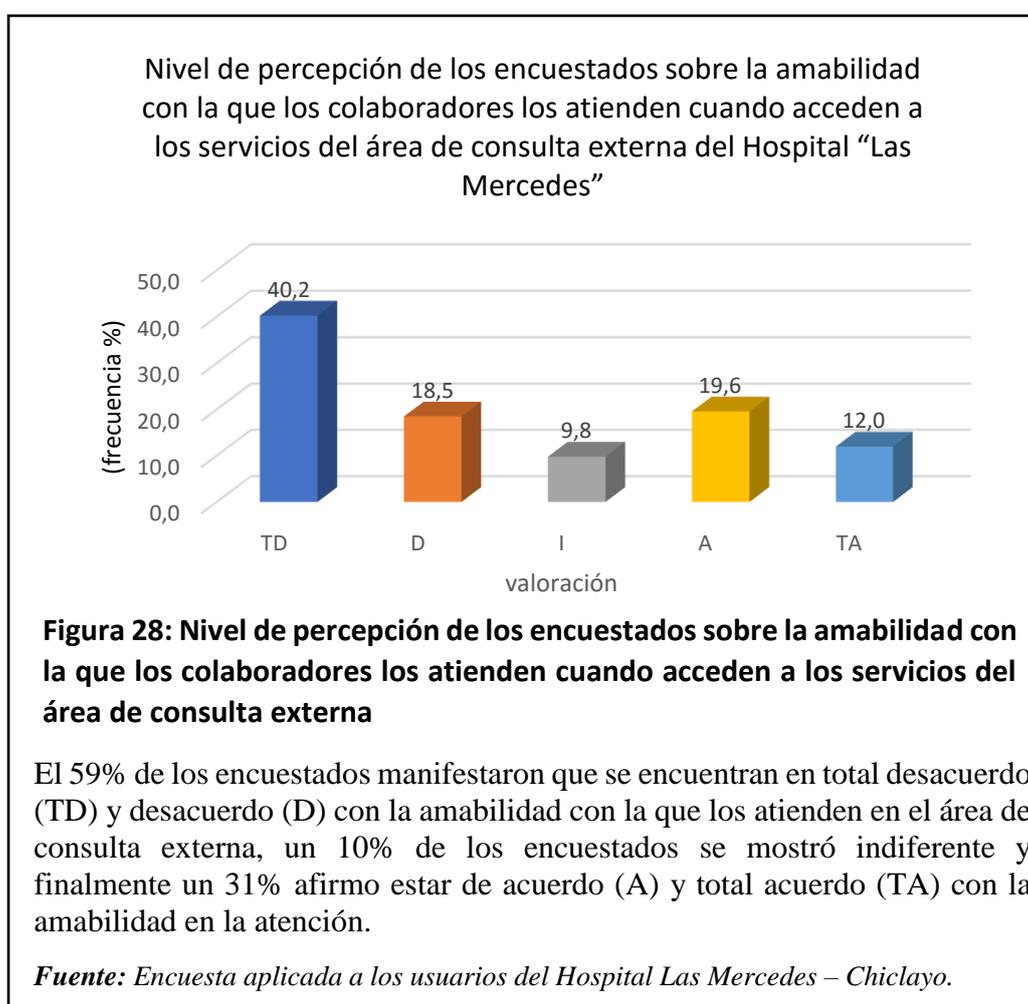
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 34:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la amabilidad con la que los colaboradores los atienden cuando acceden a los servicios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	37	40.2	40.2	40.2
desacuerdo	17	18.5	18.5	58.7
indiferente	9	9.8	9.8	68.5
acuerdo	18	19.6	19.6	88.0
totalmente de acuerdo	11	12.0	12.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

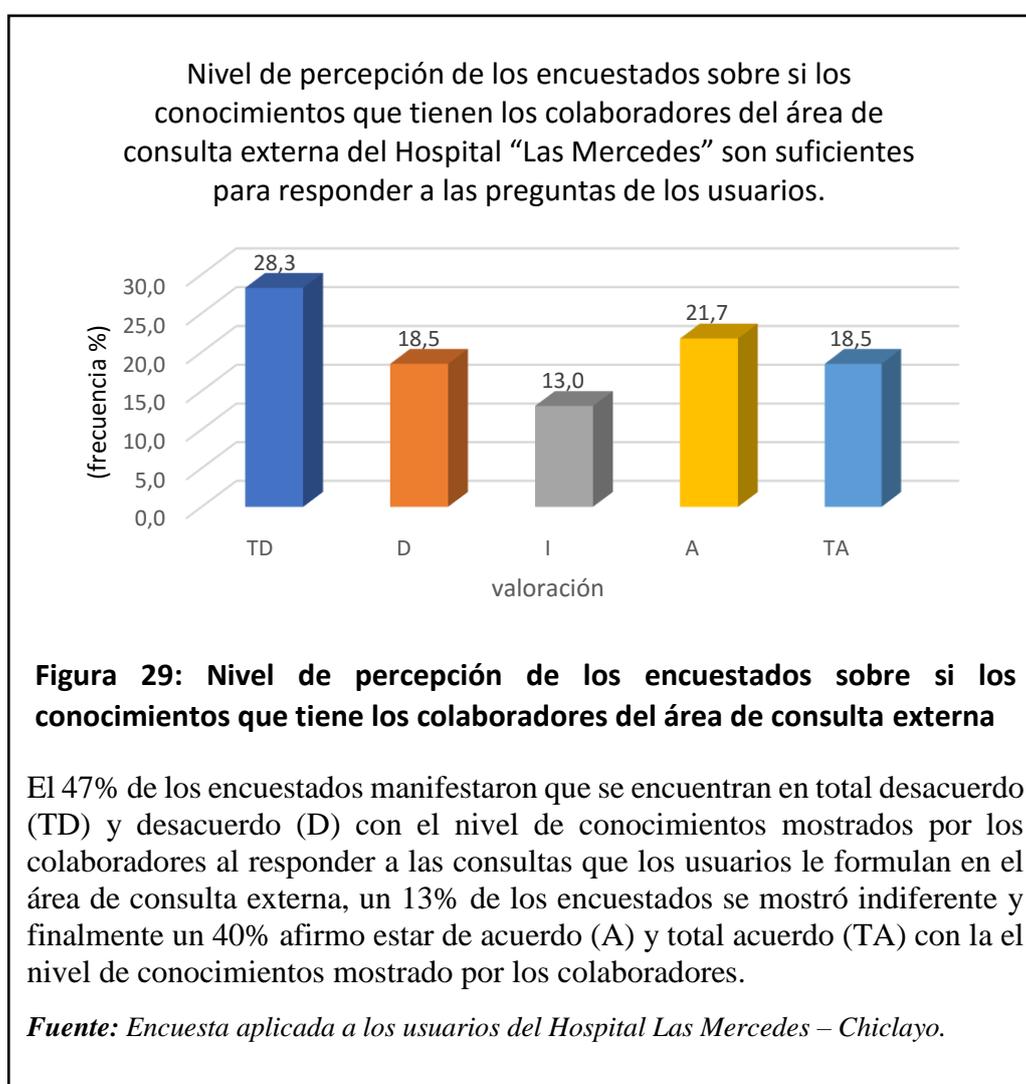
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 35:** Nivel de percepción de los encuestados sobre si los conocimientos que tienen los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes” son suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	26	28.3	28.3	28.3
desacuerdo	17	18.5	18.5	46.7
indiferente	12	13.0	13.0	59.8
acuerdo	20	21.7	21.7	81.5
totalmente de acuerdo	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

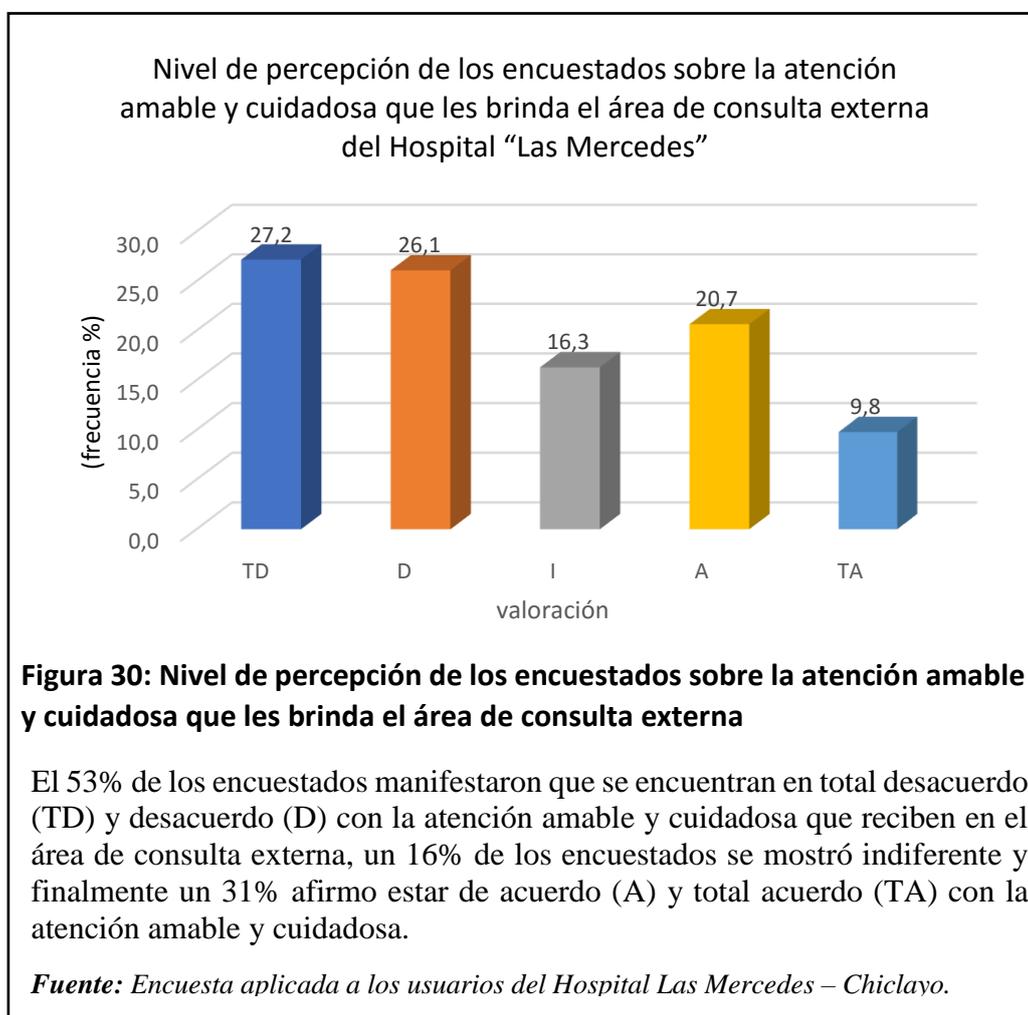
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 36:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención amable y cuidadosa que les brinda el área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	25	27.2	27.2	27.2
desacuerdo	24	26.1	26.1	53.3
indiferente	15	16.3	16.3	69.6
acuerdo	19	20.7	20.7	90.2
totalmente de acuerdo	9	9.8	9.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

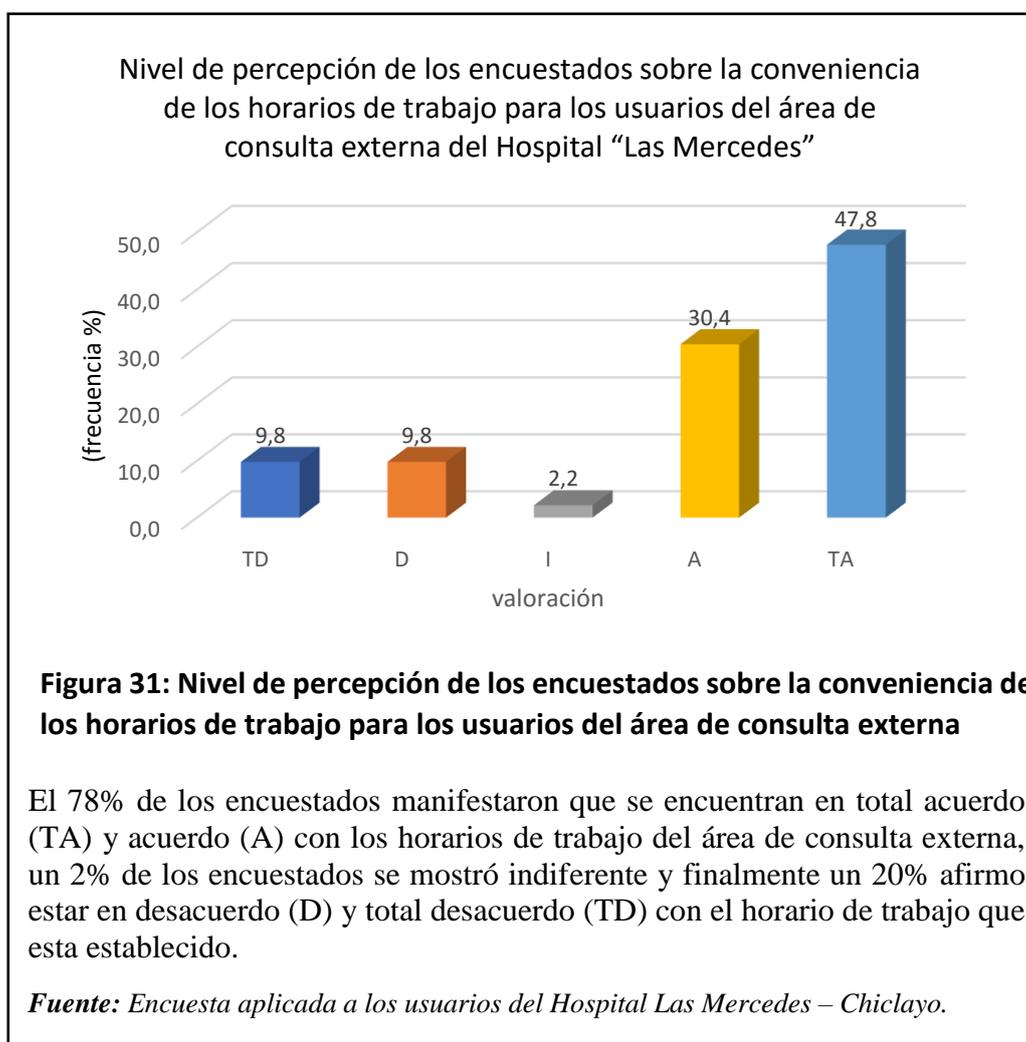
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 37:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la conveniencia de los horarios de trabajo para los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	9	9.8	9.8	9.8
desacuerdo	9	9.8	9.8	19.6
indiferente	2	2.2	2.2	21.7
acuerdo	28	30.4	30.4	52.2
totalmente de acuerdo	44	47.8	47.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

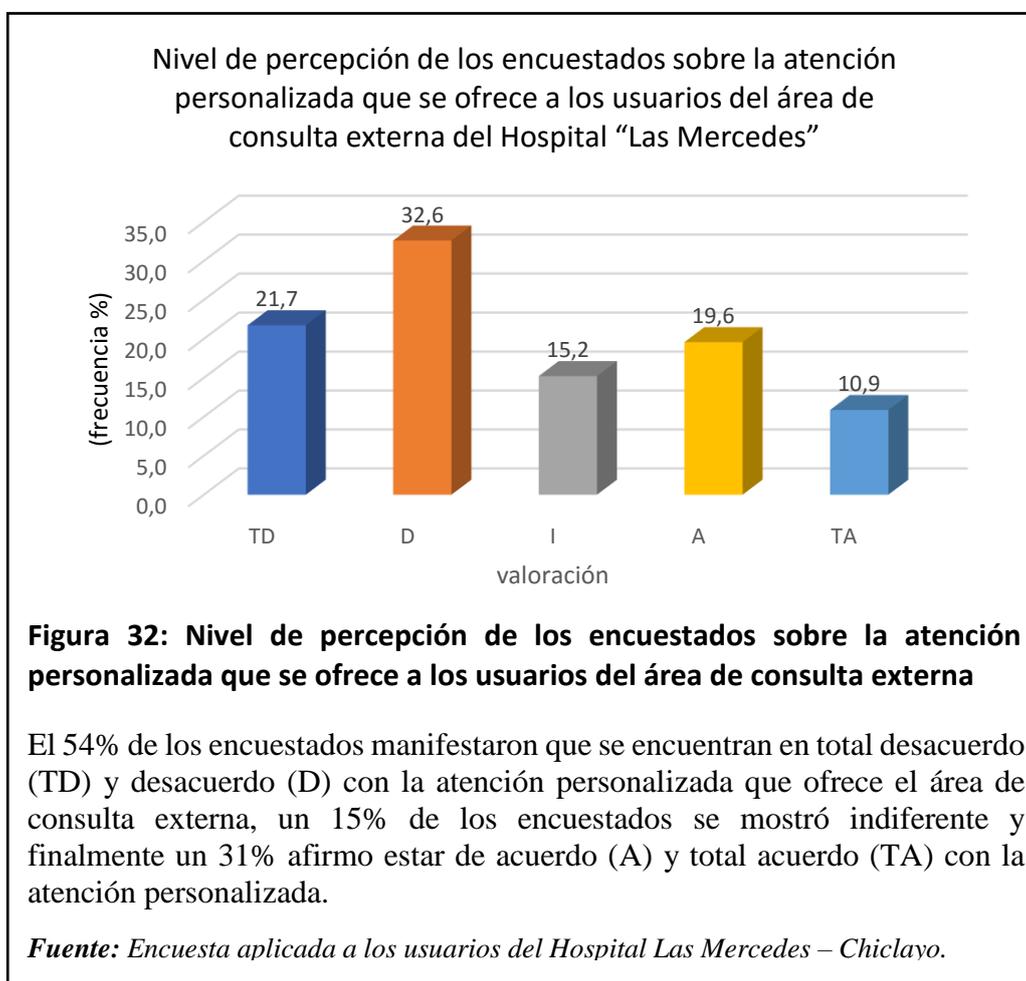
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 38:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la atención personalizada que se ofrece a los usuarios del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	20	21.7	21.7	21.7
desacuerdo	30	32.6	32.6	54.3
indiferente	14	15.2	15.2	69.6
acuerdo	18	19.6	19.6	89.1
totalmente de acuerdo	10	10.9	10.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

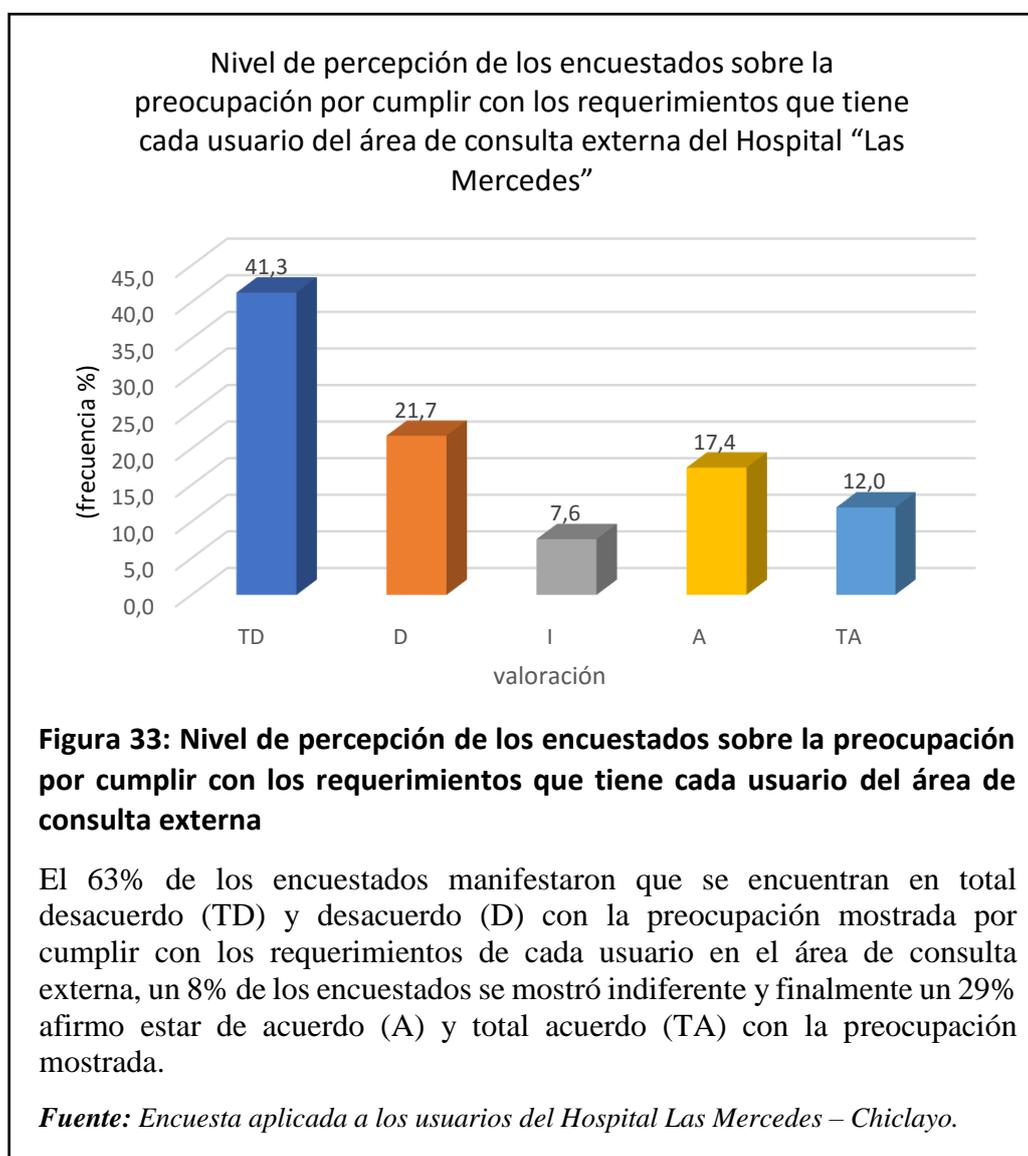
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 39:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la preocupación por sus cumplir con los requerimientos que tiene cada usuario del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	38	41.3	41.3	41.3
Desacuerdo	20	21.7	21.7	63.0
Indiferente	7	7.6	7.6	70.7
Acuerdo	16	17.4	17.4	88.0
totalmente de acuerdo	11	12.0	12.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

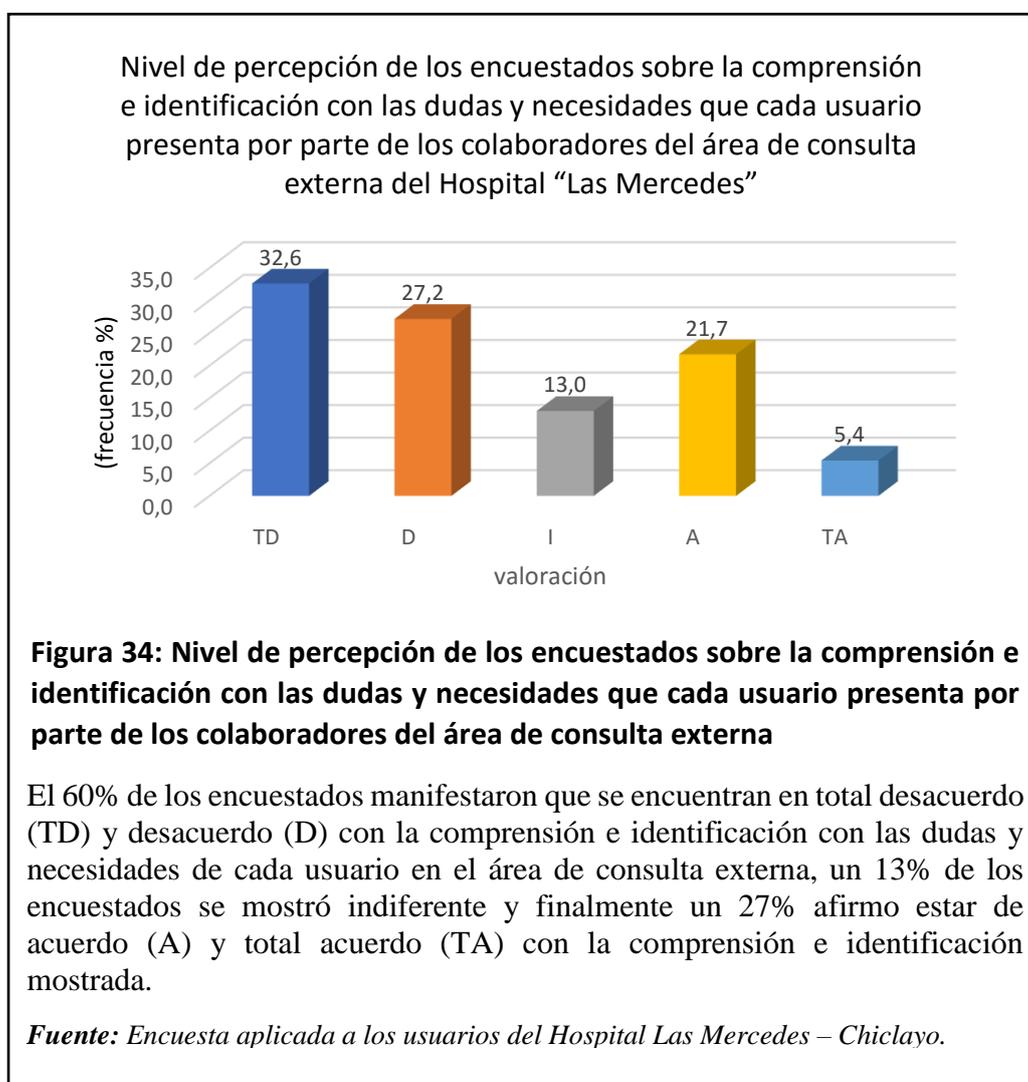
*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



**Tabla 40:** Nivel de percepción de los encuestados sobre la comprensión e identificación con las dudas y necesidades que cada usuario presenta por parte de los colaboradores del área de consulta externa del Hospital “Las Mercedes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	30	32.6	32.6	32.6
desacuerdo	25	27.2	27.2	59.8
indiferente	12	13.0	13.0	72.8
acuerdo	20	21.7	21.7	94.6
totalmente de acuerdo	5	5.4	5.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.



## Imágenes de la Aplicación de los encuestados

Aplicación de las encuestas a los usuarios de Consulta Externa Hospital “Las Mercedes”



Figura 35: Imagen del Hospital “Las Mercedes” encuesta aplicada a los usuarios de Consulta Externa.

*Fuente: Elaboración propia*

Aplicación de las encuestas a los colaboradores de Consulta Externa Hospital “Las Mercedes”



Figura 36: Imagen del Hospital “Las Mercedes” encuesta aplicada a los colaboradores de Consulta Externa.

*Fuente: Elaboración propia.*

# ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **"GESTIÓN DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO, 2017**, de la estudiante: **DIAZ AURAZO MAYRA FIORELLA & ESTEVES LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ**

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 09 de Octubre de 2019.

FIRMA

**Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**  
DNI: 40546515

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

**DIAZ AURAZO MAYRA FIORELLA**

D.N.I. : **46587039**

Domicilio : **CALLE EL AYLLU 510**

Teléfono Móvil : **971882742**

E-mail : [mayradiazaurazo@gmail.com](mailto:mayradiazaurazo@gmail.com)

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Escuela : **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carrera : **ADMINISTRACIÓN**

Título : **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

**DIAZ AURAZO MAYRA FIORELLA**

**ESTEVEZ LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ**

Título de la tesis:

**GESTION DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA  
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS  
MERCEDES, 2017**

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

**ESTEVEZ LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ**

D.N.I. : **45625335**

Domicilio : **URBANIZACIÓN EL AMAUTA MZ C LOTE 18**

Teléfono Móvil : **910591892**

E-mail : [lmariae@hotmail.com](mailto:lmariae@hotmail.com)

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Escuela : **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carrera : **ADMINISTRACIÓN**

Título : **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

**DÍAZ AURAZO MAYRA FIORELLA**

**ESTEVEZ LLANOS LAURAMARIA EMPERATRIZ**

Título de la tesis:

**GESTION DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA  
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS  
MERCEDES, 2017**

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DÍAZ ACUARO MAYRA FLORELLA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE MARZO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

  
Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESTUDES MANOS LAUZAMARIA EMPERATRIZ

INFORME TÍTULADO:

GESTION DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES EN LA ATENCION DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL LAS MERLEDES CHICLAYO, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE MARZO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

  
Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN