



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el
Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pedraza Vargas, Gerson (ORCID: 0000-0002-4018-8058)

ASESOR:

Mg. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik (ORCID: 0000-0002-9093-1495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, que fueron el eje fundamental en mi crecimiento profesional y personal, a mis hermanos por acompañarme a ser una persona de bien, y a mi querida esposa por ser mi compañera de vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme cada día, a la Universidad César Vallejo por tomarme como alumno de aprendizaje, y a mi asesor por orientarme en el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.1.1. Tipo de investigación: | 17 |
| 3.1.2. Diseño de investigación:..... | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.3.1. Muestra | 20 |
| 3.3.2. Muestreo | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos | 20 |
| 3.4.1. Encuesta: | 20 |
| 3.4.2. Instrumento:..... | 21 |
| 3.5. Método y análisis de datos | 21 |
| 3.6. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 42 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 45 |
| VII. RECOMENDACIONES | 47 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS..... | 55 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Pacientes atendidos en el año 2019 en el área de hospitalización. | 19 |
| Tabla 2: Prueba de normalidad | 37 |
| Tabla 3: Correlación entre la variable v1 Gestión por procesos y v2 Calidad de atención al paciente | 38 |
| Tabla 4: Correlación entre la variable D1 Estructura y v2 Calidad de atención al paciente | 39 |
| Tabla 5: Correlación entre la variable D2 Procesos y v2 Calidad de atención al paciente | 40 |
| Tabla 6: Correlación entre la variable D3 Resultados y v2 Calidad de atención al paciente | 41 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Distritos de la provincia de Andahuaylas | 23 |
| Figura 2: Organigrama del hospital Hugo Pesce Pescetto | 24 |
| Figura 3: Género de los pacientes del área de hospitalización (NO COVID)..... | 26 |
| Figura 4: Edades de los pacientes del área de hospitalización (NO COVID)..... | 27 |
| Figura 5: Asegurados del área de hospitalización (NO COVID) | 28 |
| Figura 6: Frecuencia de la Gestión por procesos (NO COVID) | 29 |
| Figura 7: Frecuencia de la dimensión estructura (NO COVID) | 30 |
| Figura 8: Frecuencia de la dimensión procesos (NO COVID) | 31 |
| Figura 9: Frecuencia de la dimensión resultados (NO COVID) | 32 |
| Figura 10: Frecuencia la calidad de atención al paciente (NO COVID) | 33 |
| Figura 11: Frecuencia de componente técnico (NO COVID) | 34 |
| Figura 12: Frecuencia de componente humano (NO COVID) | 35 |
| Figura 13: Frecuencia de componente entorno (NO COVID) | 36 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. El estudio es descriptivo correlacional de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y la técnica e instrumento fue la encuesta y el cuestionario. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, para la investigación se realizaron 36 preguntas de escala Likert basadas en la atención a los pacientes en la que se trabajó con 20 pacientes atendidos en el área de hospitalización. Los resultados arrojan un nivel de significancia de 0,008 y un coeficiente de correlación de 0,578. lo que significa que con la optimización de los procedimientos se lograra obtener mejores estándares de calidad en la atención al paciente. Asimismo, la gestión procesos sirve como plan de estandarización de los procedimientos ya que cumple un rol fundamental en la calidad de atención al paciente, esta realidad se ve reflejada en el hospital de Andahuaylas ya que los pacientes afirman que no se cumple eficientemente los procedimientos lo cual repercute en gran significancia en la atención.

Palabras clave: Gestión por procesos, sector salud, Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between process management and the quality of patient care at Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. The study is descriptive correlational, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional and the technique and instrument was the survey and questionnaire. The type of sampling was non-probabilistic by convenience. For the research, 36 Likert scale questions were asked based on patient care, in which 20 patients were treated in the hospitalization area. The results show a significance level of 0.008 and a correlation coefficient of 0.578. which means that with the optimization of the procedures it will be possible to obtain better quality standards in patient care, also the process management serves as a standardization plan of the procedures since it plays a fundamental role in the quality of patient care, this reality It is reflected in the hospital of andahuaylas since the patients affirm that the procedures are not carried out efficiently, which has a great impact on care.

Keywords: Management by processes, Health sector, Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones cada vez se enfrentan a escenarios cambiantes y la apertura de la tecnología hace que los usuarios sean más exigentes es por ello que la gestión por procesos surge como una herramienta que permite mejorar los procedimientos de una organización a través del cumplimiento de actividades interconectadas hacia la mejora continua, orientadas al desarrollo de un estado moderno ya cumple un rol fundamental en la sociedad porque simplifica las actividades y cumple el logro de resultados constituyéndose como una alternativa para alcanzar el éxito (Carrión, 2019).

Los sistemas de salud existieron hace cientos de años y no exactamente a través de la sistematización de procesos sino más bien únicamente al tratamiento de enfermedades (Asenjo, 2002). Sin embargo, en un contexto moderno hace unas cuantas décadas los sistemas de salud son más organizados ya que se enfocan en brindar atención a los ciudadanos y con la mejora de la tecnología y el aumento de la complejidad en la atención médica se amplía el abanico de actividades en cuanto a la atención médica y hospitalaria es entonces cuando surgen deficiencias.

Según la organización mundial de la salud (OMS) considera que la implementación de políticas dirigidas a la mejora de la salud se debe priorizar de acuerdo al contexto de cada país y dar prioridad y respuesta a las necesidades más urgentes sin descuidar las secundarias y garantizar que los programas de mejora se ajusten a tales prioridades ya que debe formularse como un reto orientado a la calidad. Por lo cual es necesario realizar intervenciones en los diferentes niveles de las unidades orgánicas a través de evaluaciones periódicas con la finalidad de obtener información competente y datos de rendimiento. Y por último evaluar las acciones emprendidas a través del conjunto de indicadores y organizar esfuerzos y desarrollar estrategias nacionales dirigidas a mejorar la atención hospitalaria (OMS, 2018).

En Latinoamérica las diferentes organizaciones del servicio a la salud se han enfocado por manejar una estructura rígida (vertical) con una visión compartida con expectativas hacia las unidades y a los servicios ya que sus

actividades diarias se enfocan en el desarrollo de sus propias funciones y más no en el bienestar de los usuarios (Pérez Lugo, 2006).

Hoy en día, las deficiencias del sector salud dan mucho que hablar por el bajo respaldo de los usuarios, por eso es indispensable señalar la baja calidad que brindan los distintos establecimientos públicos a los usuarios, por esta razón hay dificultades para brindar la atención adecuada a las diferentes enfermedades que se suscitan a diario y las cuales requieren una prioridad en la atención médica (Días, 2017). Por lo tanto, lo que propone es incentivar a los encargados de la alta dirección de las organizaciones del estado a la incorporación de una mejora en la gestión por procesos, fortaleciendo las capacidades de cada servidor público en los diferentes niveles existentes dentro de su estructura orgánica.

Mediante el documento técnico enfocados en la calidad en salud el MINSA resalta la importancia de una implementación de gestión de calidad en la atención de los pacientes y que no solo se oriente al acceso institucional sino a la eficiencia de sus actividades (MINSA, 2009). Es indispensable señalar que la calidad representa un pilar fundamental para el tratamiento de una enfermedad del mismo modo la gestión de calidad implica rediseñar el esquema de una organización y migrar de un modelo tradicional a uno orientado al paciente mediante el aprendizaje y mejora continua de los procesos.

La realidad actual del Hospital del distrito Andahuaylas viene dando que hablar debido a la indisposición que se da en el área de hospitalización por parte de los especialistas médicos, con un indicio de carencias en planificación y gestión lo cual genera una desorganización y rechazo por parte de la población. Si bien es cierto las unidades de salud cumplen un rol fundamental con la sociedad la cual es contribuir con el tratamiento de enfermedades. Pero ahí no termina su función, sino que aparte de ello son encargadas de impartir seguridad y bienestar a la población por medio de procedimientos eficientes de atención. Cabe resaltar que no solo es el compromiso del personal médico sino de toda la unidad orgánica que descuida el entrenamiento de diferentes factores tanto emocionales o sociales. Es por ello que se debe mejorar

permanentemente la secuencia de actividades diarias en todos los niveles que existen (administrativos y asistenciales), desarrollando con eficiencia actividades a través de la estandarización de los procedimientos, garantizando así la satisfacción percibida de los pacientes.

Frente a esta realidad problemática se plantean los siguientes problemas de investigación, como problema general se plantea lo siguiente, ¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020?, y como preguntas específicas se plantean de la siguiente manera, ¿De qué manera se relaciona las estructuras y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020?, De qué manera se relaciona los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020?, ¿De qué manera se relaciona los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020?.

La justificación del presente trabajo es tres. Práctica, ya que la investigación pretende aportar un análisis del estado situacional del hospital en mención, si bien es cierto hubo denuncias reiterativas por los malos tratos de parte del personal nombrado, es más hubo denuncias por la deficiente atención e inclusive casos de personas que ingresaron en buen estado de salud y llegaron a fallecer. Metodológica, ya que se realizará un diagnóstico situacional para medir la correlación entre variables y que esta sirva como herramienta para la toma de decisiones en referencia a la atención a los pacientes en el área de hospitalización y social porque pretende aumentar la confianza de la población atendida ya que se enfoca en mejorar los niveles de eficiencia en la atención.

Así mismo, si fuese el caso podrá ser aplicado el presente análisis por el personal correspondiente que labora en dicha institución, y tener como objetivo la mejora y eficiencia de sus servicios, brindando así satisfacción a sus pacientes, además el presente proyecto de investigación será de utilidad y base para próximas investigaciones con contenido parecido y/o similar. Es por ello

que los resultados se analizaran de manera profunda dando la factibilidad y veracidad competente como también para lograr los objetivos del presente proyecto de investigación, se emplearán y diseñaran métodos, procedimientos, estrategias, técnicas, instrumentos y fundamentos teóricos que serán analizados por expertos en investigación, los cuales tendrán validez y confiabilidad para su posterior uso en próximos trabajos de investigación similares.

En lo que respecta a los objetivos que persigue el presente trabajo de investigación se define como objetivo general. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Y lo que respecta a los objetivos específicos se define de la siguiente manera, Relacionar las estructuras y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Comparar la relación que existe entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Establecer la relación que existe entre los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

En lo que respecta a las hipótesis se define como hipótesis general. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Y como hipótesis específicas. Existe relación entre las estructuras y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo está organizado en dos secciones y ordenados de la siguiente manera, una primera parte está conformada por los antecedentes internacionales y nacionales que hace referencia a los estudios previos y otra que da referencia a el marco teórico donde se da contenido a partir de la revisión de fuentes a definir cada una de las variables.

Se encontró nueve antecedentes, de los cuales se tomaron tres antecedentes internacionales a continuación se menciona a Rodríguez Pionce (2013), en la tesis “investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”. Su objetivo fue la evaluación de la gestión por procesos como alternativa para el mejoramiento de la atención hacia los usuarios de consulta externa. La metodología aplicada fue deductiva con un estudio descriptivo exploratorio, tomando en la cual participaron un total de 135 usuarios y se tomó una muestra de 40 trabajadores para ser encuestados. Como conclusión la investigación considera que existen deficiencias en la atención y en ocasiones el tiempo de atención dura hasta 3 meses y se plantea la propuesta de inserción de un modelo de gestión de la calidad que oriente y sirva de apoyo para el área de gerencia, administración cuyo enfoque está basado en la identificación de deficiencias y el entrenamiento del capital humano y asimismo se planteó la aplicación de estrategias que contribuyan en mejorar atención de los trabajadores hacia los usuarios. En cuanto al aporte de la presente investigación nos muestra las deficiencias y buscar como alternativa de solución la implementación de estrategias funcionales de entrenamiento del personal para mejorar la calidad de atención y por consiguiente alcanzar estándares de mejoras de solución al mediano o largo plazo.

Del mismo modo Andrango (2015), en la tesis “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital militar” Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. El

objetivo principal del estudio fue mejorar la calidad en los servicios asistenciales de emergencia del hospital militar de Quito en el área de enfermería, por lo cual se realizó un diagnóstico en cuanto al cuidado del paciente en el cual se aplicó una metodología denominada como la andrología de enseñanza y aprendizaje, esta se desarrolló con enseñanzas de expositores y lo fundamental fue la indagación de documentos para realizar un diagnóstico situacional de los errores cometidos en la atención y se elaboró un plan de capacitación con la intención de mejorar la atención en el área de enfermería llegando a alcanzar indicadores favorables en beneficio de la atención a los pacientes. En conclusión, el autor en su investigación propuso un modelo de gestión por procesos que beneficie la atención en el área de enfermería. La contribución del presente trabajo de investigación nos da a entender y reflexionar que es indispensable desarrollar un programa de capacitación que aporte significativamente en el aprendizaje y contribuya al desarrollo diario de las actividades del trabajador esto se refleja con gran importancia en los hospitales militares y no estaría de más poderlos aplicar en entidades de salud de asistencia pública.

Mientras tanto, Tejena Velásquez (2015), en la tesis “Modelo de gestión de procesos para el área de pediatría del hospital regional de Portoviejo Dr. Verdi Cevallos Balda”. Universidad Técnica Particular De Loja de Ecuador. Su objetivo fue implementar un modelo de procesos con la finalidad de mejorar la atención recibida por el departamento de pediatría y a través de la gestión por procesos se definió un procedimiento de atención en relación al desempeño del personal médico a través de la optimización de tiempos y recursos, en el cual se organizó, documentó y optimizó de manera continua los procedimientos y por consiguiente trajo como beneficio la eficiencia de las actividades del trabajador. En conclusión, la investigación al realizar un análisis eficiente en la historia clínica del paciente cuyo documento es facilitado por el área de admisión trae consigo una correcta preparación y cuidado del paciente y el planteamiento de mejora continua a través de un proceso definido busca la

solución a las medidas correctivas en la atención a los usuarios. El desarrollo de un procedimiento continuo, ayuda a realizar de manera correcta las funciones de los trabajadores y de tal manera reduce tiempos de atención y la optimización de recursos.

Al respecto en el contexto Nacional, Cerron Fernandez (2018), en la tesis “Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Objetivo, fue el determinar la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario con el propósito de identificar el nivel de la calidad de atención mediante un enfoque sistematizado estructural. Metodología, se realizó un diseño no experimental del tipo correlacional aplicando las encuestas a 120 usuarios que acuden al hospital de Huancavelica. En conclusión la investigación determinó que el 76.9% recibió una atención favorable, el 2.3 % muy desfavorable, el 6.2% desfavorable y solo el 14.6% muy favorable. El aporte de la investigación da a conocer que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios externos del hospital de huancavelica representa un factor deficiente en el servicio recibido lo que da a entender que no hay una atención de calidad, por lo que se complementa con la presente investigación ya que gran parte de los pacientes no se encuentran conformes con la atención recibida.

Por otra parte, Cornejo (2010) En la tesis, “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de ecografía del Hospital de la Solidaridad de Comas 2009” Universidad Nacional San Luis Gonzales de Ica, En relación de estructura, proceso y resultado logró identificar deficiencias en cuanto a la atención a los usuarios en los servicios de ecografía del hospital de comas y a través de servicios eficientes, asequibles y seguros ya que esto influye de manera positiva en las expectativas de los pacientes. A través del análisis de resultados se concluye que después de realizar un diagnóstico se procede a sistematizar las actividades a través de una secuencia funcional y esto repercute de manera significativa en la calidad de atención en la salud. La

presente aporta de manera significativa a la investigación ya que la calidad es el eje fundamental para impartir los servicios de salud de una institución, es así que se logra tener una visión compartida e integral.

A su vez, Paiva Peñaloza (2018) en la tesis “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo fue determinar cómo influye la gestión de la calidad en la atención del usuario en la Municipalidad Distrital de la Unión. Metodología, se realizó una investigación del tipo correlacional causal y transversal de diseño no experimental en el que se buscó la participación de los ciudadanos mayores a los 20 años de edad. Se concluyó que existe una relación significativa en cuanto a la atención al usuario determinando una moderada satisfacción por el usuario lo cual se planteó como propuesta la implementación de un manual formulado por PCM para que permita mejorar la atención en entidades de régimen estatal. La presente investigación aporta el uso de mecanismos que proporciona el estado para el servicio que se presta al ciudadano, cabe mencionar que ya existe un manual pero muchas de las instituciones públicas desconocen y mucho menos las aplican, asimismo el sector salud no se alejan de la realidad ya que cuentan con un documento técnico para la atención al paciente.

Además, Romero (2012), en la tesis “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima. Objetivo, fue realizar una medición de la percepción de la calidad recibida por el área de enfermería en el servicio de medicina. El método que se utilizó fue descriptivo de corte transversal en el que se realizó una investigación de nivel aplicativo utilizando cuestionarios del tipo de escala de Likert con sus modificatorias, aplicándola a 60 pacientes. Se concluye que el nivel de percepción en función a la atención recibida es medianamente favorable representado por el 31,67%. El aporte de la investigación da a conocer el grado de satisfacción por la atención recibida lo cual hace énfasis que solo

parte del total de encuestados manifiestan su conformidad es por ello que hay que hacer notar que el sistema de salud en el Perú necesita de un reordenamiento para el cumplimiento eficiente de las funciones de los trabajadores, es prioridad del estado el cumplir con políticas públicas que beneficien al ciudadano que hace uso de los diferentes servicios desarrollados por el sector salud.

Así mismo, Delgado, (2011) En la tesis. “Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes de emergencia adultos de un Hospital público utilización simulación discreta”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de posgrado. Su objetivo fue realizar un diagnóstico situacional y proponer un modelo de atención para mejorar la atención en el área de emergencia, por lo que se simularon 80 réplicas con acciones correctivas y adaptándose a mejorar tiempos sin dejar de lado la eficiencia, se concluye que para optimizar tiempos es necesario que el área cuente con 04 doctores durante la mañana y 02 doctores durante noche ya que la mayoría de pacientes se encuentran en horarios diurnos. Para implementar un modelo de atención es indispensable las acciones repetitivas ya que esto conlleva a la identificación de errores y corrección de los mismos.

Al respecto Huiza, (2009) En la tesis. “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud del Hospital La Base Naval del Callao”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de posgrado. Tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la calidad de atención en la salud en los servicios de consultoría externa, tal estudio permitió evaluar la calidad a través de la perspectiva del usuario utilizando las dimensiones definidas por Donabedian las cuales son el componente técnico, componente humano y componente entorno. Se utilizó como muestra 260 los que mostraron un nivel de confianza 98% con un error relativo de $e=1,677\%$. La investigación concluye que a través del estudio se identifica que los encuestados muestran un intervalo de confianza en referencia a la atención recibida entonces se interpreta que el 80% de los encuestados se encuentra satisfecho. El aporte de la investigación

esclarece que los sistemas rígidos de los hospitales militares tienen una atención eficiente ya que manejan una estructura orientada a la eficiencia de procedimientos.

Y ahora pasaremos los siguientes párrafos a dar conocimiento acerca de las definiciones que respaldan a las variables de la investigación.

La gestión a nivel mundial tiene más representación en la gestión de proyectos ya que se busca la diferenciación laboral en un sistema netamente competitivo tomando en cuenta a las habilidades y competencias diferenciadoras que son demandadas por las organizaciones para poder ofrecer altos niveles de calidad y así consolidar la eficiencia en el desarrollo de proyectos de beneficencia pública (Estrada, 2015).

La gestión son todas las acciones que las personas desarrollan para dirigir una empresa, institución o emprendimiento. En particular el término gestionar conlleva a lograr un objetivo en base de la planificación, organización, ejecución y control, y por ende analizar los indicadores de los objetivos esperados. (Gonzales, 2012).

En el informe argumentado por la a través de la Resolución N° 0006-2018-PCM-SGP explica la implementación de la gestión por procesos en como herramienta para el cumplimiento de objetivos institucionales y consigo traiga un impacto positivo en el bienestar ciudadano, por otra parte, se considera la gestión por procesos se implementa de manera correcta a través de implementación de la gestión institucional (Presidencia de Consejo de Ministros, 2018).

Un proceso es una sucesión de pasos lógicos funcionales y psicológicos que modifican algo para conseguir un resultado deseado, del mismo modo se puede interpretar como la forma en cómo se desarrollan un conjunto de actividades en los cuales se realizan roles con actividades exactas y se logra un objetivo específico (Velasco, 2010).

El proceso se entiende como la organización racional de materiales, equipamiento, actividades y personas en diferentes áreas relacionadas con el trabajo que buscan cumplir un resultado final al cual denominamos producto y/o servicio (Hammer, 2015).

Define el “valor” que agrega cada proceso como una cualidad que es valorada por el cliente; y por tanto cada responsable de un proceso tiene el reto de ejecutar convenientemente las actividades asegurando el cumplimiento de las características de valor establecidas y asimismo buscar una mejora continua (Bonilla, et al, 2010)

Cada procedimiento es una cualidad que valora el cliente y es indispensable que las personas encargadas de las diferentes áreas den cumplimiento a las actividades establecidas con la finalidad de realizar un mejoramiento continuo (Bravo, 2015).

La gestión por procesos mejora continuamente las actividades, a través de la implementación, formalización y control con la finalidad mejores resultados y lograr la satisfacción del cliente, del mismo modo el uso de una estrategia articula la participación de todos los integrantes, en donde los expertos se encargan de cumplir con la función de orientar el buen funcionamiento de los procesos (Carrasco, 2013).

La gestión por procesos busca alcanzar los resultados a través de determinadas herramientas entendidas como procedimientos. Es decir que la gestión por procesos se fundamenta en la misión y visión de una institución específica en beneficio de un área usuaria, de tal modo el presente libro plantea las siguientes interrogantes ¿Cuántos procesos existen? Sustenta la identificación de los diferentes procedimientos de los cuales se describirán un mapa de procesos, ¿Cómo se planifican los procesos?, en la cual se incluyen herramientas para la elaboración de procedimientos evitando la burocracia, en efecto tales procedimientos con un análisis exacto y eficiente conlleva a una gestión de calidad por excelencia (Fernández, 2003).

Requerimientos del usuario: Este primer elemento se centra en lo que el cliente espera como resultado de su perspectiva y posición al culminar cualquier actividad, cabe resaltar que los requerimientos deben ser expresados de forma objetiva y puntuales (Amorrazarain, 1999).

En seguida se muestran los siguientes

Entradas, son elementos que ingresan al proceso y estos pueden ser tanto físicos (materia prima, documentos, etc.) así como también humanos (personal o técnicos) y que sin estos elementos de entrada ningún proceso podría continuar y por ende no podría llevarse a cabo ninguna actividad dentro de la organización. Recursos, los recursos son medios o requisitos indispensables para el desarrollo y buen funcionamiento de un proceso. Salidas, son aquellos que mantienen relación con los elementos anteriores de Entradas y Recursos y así como resultado o salida obtener una actividad finalizada o un producto (Cantón Mayo, 2010).

En cualquier tema relacionado con un procedimiento nos encontramos con un concepto de proceso, nuestra vida diaria, nuestro día profesional, una compra o un servicio está relacionado con los procesos es así que se constituye como un método en el que se entrega valor con una serie de actividades que son repetitivas en las cuales intervienen las entradas, procedimiento y salidas (Álvarez, 2012).

A nivel intergubernamental es indispensable mencionar a la OPS que son los iniciadores en apoyar la iniciativa del desarrollo de políticas en cuanto a la calidad de atención a nivel de Latinoamérica, en esta orientación se publica el Manual de acreditación para 07 hospitales de Latinoamérica y el caribe en 1992 y posterior a este las funciones esenciales en la salud pública validada el 2000, el cual tuvo gran relevancia en la calidad de atención en la salud, haciendo una escala en la medición es de lamentar que en américa latina para el año 2002 la función se registró en el 8 considerado el más bajo desempeño (OPS, 2010).

De acuerdo al documento técnico RM N° 727-2009/MINSA establecido en el año 2009 por el ministerio de salud en el cual se especifica la política pública en calidad de atención en la salud cuya iniciativa es mejorar la calidad en la salud en relación a la década pasada, hace mención que actualmente hay una serie de obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios y que a través del constante aprendizaje y mejora continua de actividades, decisiones que engloban a las instituciones públicas conlleva a alcanzar un correcto grado de eficiencia en la atención (MINSA, 2009).

En cuanto a la atención al paciente el término de calidad en la actualidad viene dando protagonismo, relevancia y se va generando como una tendencia debido a que los consumidores son más exigentes cada vez más. Exigen mayores características en los productos ofrecidos o los servicios prestados por parte de las compañías; y el sector salud no es ajena a esta tendencia , donde los pacientes y familiares de estos buscan obtener una buena calidad en la salud, estos acuden a los centros clínicos públicos y privados con la expectativa propia de cómo deberían ser atendidos, generando sus propias ideas de calidad relacionada a la atención médica prestada por los centros clínicos, entre estas ideas están el cómo son atendidos, si el centro clínico solucionar su problema de salud, si el personal que los atendió fue amable con ellos, si se les ha dado la información necesaria para el tratamiento de su problema, si el centro clínico cuenta con tecnología e infraestructura necesaria para una calidad de atención al paciente (Donabedian, 1983).

La atención inicia con un conocimiento acerca del procedimiento y los resultados influyen directamente en el aprendizaje y la codificación de estímulos que coincidan con una serie repetitiva de rutinas (Karl et al., 2006).

La calidad de atención viene a ser un derecho fundamental del ciudadano peruano, que garantiza una atención solidaria y humana con los instrumentos y la tecnología apropiada y busca la plena satisfacción del usuario, como también

implica la ética profesional del trabajador para poner en práctica los conocimientos científicos y utilizarlos de forma racional (Escudero, 2013).

En varios conceptos que definen autores mencionan que la información prominente acerca de las métricas de calidad generalmente con resultados contradictorios pero lo que se integra correctamente son la evaluación de la imagen y la atención visual lo que es fundamental para poder determinar la percepción (Judith et al., 2011).

La calidad de atención médica se ve reflejada en la satisfacción de los pacientes o en los resultados que obtuvieron después de ser atendidos, para lograr una satisfacción plena se debe tomar en cuenta la comunicación optima entre médico y paciente y la menor cantidad de errores que interpreta el paciente en el proceso de su estadía en el establecimiento médico (Flores, 2005).

Del mismo modo, esta tendencia que se puede observar desde la venta de un producto hasta la prestación de un servicio por parte del usuario ira incrementando a medida que avance el tiempo ya que, con la llegada de nuevas tecnologías y mejores adaptaciones hacia el usuario, será más fácil de poder cumplir sus expectativas (Armstrong, 2010).

La calidad en atención en la salud , no solo es una prioridad del médico o especialista, o del centro clínico donde labora a diario, sino también del estado gobernante , no solo por contratar buenos médicos, sino asumiendo el compromiso con la salud de toda la sociedad, equipando hospitales de toda la tecnología posible para el tratamiento de todos los pacientes así como también contratar personal de calidad, que velen por la salud, seguridad y comodidad de sus pacientes, recordando siempre que una de las finalidades de las políticas públicas proteger la salud de las personas, por ende es deber y obligación del estado resguardar la vida de los ciudadanos. Se puede hacer referencia a una buena calidad de atención en la salud cuando se habla de un buen trato de parte de los especialistas, la comodidad de la tecnología para la pronta recuperación,

y el seguimiento a su mejora del paciente, con recetas y citas médicas constantes. Así mismo el apoyo necesario si es que el paciente carece de recursos económicos para poder adquirir los medicamentos recetados o el internamiento inmediato (Cabezas, 2019).

Entonces, un país que tenga mayores resultados y mejoras en la salud de sus ciudadanos será interpretado como un nivel adecuado en su calidad en atención de la salud.

Un indicador indispensable para medir la valorización de calidad de un centro de salud es que un paciente pueda tener o describir de manera subjetiva sobre la atención recibida y así expresar la satisfacción que llegue a tener después de haber recibido la atención necesaria, es decir que por cada atención de paciente de un centro de salud, este expresara un índice de satisfacción lo cual le permitirá al centro de salud saber si están brindando calidad en salud o no, a mayores índices de satisfacción, mejores serán los resultados y valorización de calidad en salud de dicho centro (Carr-Hill, 1992).

Es tarea del gobierno la prioridad de políticas públicas, es por ello que en el año 2011 el gobierno emitió una guía técnica elaborada por diferentes entidades prestadoras de salud, para la incorporación de los mismos con el objeto de identificar las causas que generan niveles de insatisfacción y tomar aquello como punto de partida para la implementación de estrategias estandarizadas para cumplir la satisfacción de los usuarios en los establecimientos médicos (MINSa, 2011).

Las expectativas actuales referentes a la mejora de la calidad de atención en la salud implican una reingeniería total ya que gran parte de su importancia se basa en la cultura que lleva una institución que tiene como razón de ser a las personas. Asimismo, esta naturaleza cultural debe influir en el desempeño clínico y se debe implementar estrategias con gran impacto con la finalidad de lograr un correcto desempeño (Davies, 2000).

Para poder cumplir cada aspecto relevante de calidad en la salud a los usuarios o pacientes, Donabedian los divide en 3 dimensiones las cuales son: aspectos o componentes técnicos, las relaciones interpersonales que se establecen entre especialista-usuario y finalmente el contexto o entorno de la prestación del servicio o atención médica (Donabedian, 2002).

A continuación, se describen las siguientes:

Dimensión componente técnico, esta primera dimensión busca reducir los riesgos y maximizar un mejor tratamiento del paciente utilizando aspectos relacionados con la ciencia y tecnología para determinar un diagnóstico mejorable y un tratamiento adecuado para el paciente. Dimensión componente Humano, esta segunda dimensión es la más importante, ya que el médico, especialista o personal administrativo se interrelacionan con el paciente, entablando cierta comunicación y empatía por ambas partes, respetando las normas y valores sociales ya establecidos, con lo cual la interacción personal-paciente deberá ser de manera natural, al realizarse preguntas y generar respuestas para el cumplimiento del objetivo, que en este caso sería el conocimiento del problema de salud del paciente, lo cual le permitirá al médico o especialista diagnosticar el caso y buscar la solución más acertada al problema del paciente, así como mismo tratar de comunicar al paciente en la brevedad posible su problema de salud y qué medidas deberá adoptar frente a los resultados expuestos. Para cumplir el objetivo de esta dimensión, el personal (médico, especialista o personal administrativo) deberán ser empáticos con todos sus pacientes, así como también la capacidad de escuchar y responder adecuadamente frente a cualquier duda que pueda tener el paciente. Dimensión componente Entorno, esta última dimensión hace referencia al entorno donde el paciente viene siendo atendido, infraestructura, aspectos de confort, equipamiento tecnológico por parte del centro de salud, sobre todo, con los recursos necesarios frente a cualquier emergencia, brindando así una calidad de salud para el paciente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

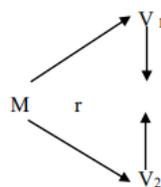
3.1.1. Tipo de investigación:

El presente estudio de investigación es de alcance descriptivo correlacional, porque se indicó las frecuencias de las variables y dimensiones de estudio; y a su vez se propuso evaluar si existe relación entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es transversal porque se realizó la medición de las variables en solo un momento dado y prospectivo porque el mismo investigador realizó la medición de las variables de estudio, por lo cual los datos son primarios (Supo, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación:

El presente diseño de investigación fue no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables (Hernández Sampieri, 2014). En la presente investigación se midió a la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de atención al paciente sin modificarlas de ninguna manera.

La presente investigación pretenderá definir la asociación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente, desarrollados bajo el siguiente esquema (Supo, 2014).



Dónde:

M = Muestra de estudio.

V1 = Gestión por procesos

V2 = Calidad de atención al paciente

r = Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

La gestión por procesos busca optimizar una secuencia lógica de actividades con la finalidad del mejoramiento continuo a través del desarrollo de un procedimiento que inicie con las entradas, se defina un procedimiento y como resultado se obtenga un valor agregado con la finalidad de alcanzar un resultado deseado (Pereira Ridiut, 2012).

Variable 2: Calidad de atención al paciente

Considerado como el nivel de tratamiento profesional y eficiente en la utilización de recursos técnicos y cualitativos en la atención de un paciente (Maniviesa, 2015).

La calidad de atención es una prioridad para la atención medica ya que constituye la obtención de mejores beneficios con el menor riesgo posible, tomando en cuenta los recursos disponibles y valores sociales más destacables (Donabedian, 2002).

La matriz de operacionalización se puede ver en el anexo 03.

3.3. Población, muestra y muestreo

Considerada como el grupo de individuos sobre los que se tiene influencia con el estudio de la investigación (Supo, 2014).

Es el conjunto de individuos que comparten características similares y darán origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1997).

Se consideró al total de pacientes atendidos en el año 2019 en el área de hospitalización del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1: *Pacientes atendidos en el año 2019 en el área de hospitalización.*

| MESES | CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDAS POR MES | TOTAL 2019 |
|-----------|---|------------|
| Enero | 26 pacientes | 280 |
| Febrero | 24 pacientes | |
| Marzo | 28 pacientes | |
| Abril | 21 pacientes | |
| Mayo | 19 pacientes | |
| Junio | 22 pacientes | |
| Julio | 29 pacientes | |
| Agosto | 31 pacientes | |
| Setiembre | 16 pacientes | |
| Octubre | 14 pacientes | |
| Noviembre | 18 pacientes | |
| Diciembre | 32 pacientes | |

Fuente: registro de atención en enfermería 2019 – hospital de Andahuaylas.

Criterios de inclusión:

- Pacientes (mujeres y hombres).
- Pacientes con predisposición a responder la encuesta.
- Pacientes internados

Criterios de exclusión:

- Pacientes dados de alta
- Pacientes en cuidados intensivos
- Pacientes atendidos en el establecimiento COVID

3.3.1. Muestra

Se consideró a la muestra como un conjunto finito de una población en el cual se puede definir y recopilar datos que servirán para poder analizarlos de manera puntual (Hernández Sampieri, 2014).

Se considera a un grupo de individuos el que es representativa y parte del total a los cuales se las separa con la finalidad de someterlas a un estudio (Tamayo, 1997).

Estará considerada por 20 pacientes que se encuentran en el área de hospitalización (NO COVID).

3.3.2. Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la población a estudiar fue los pacientes internados actualmente y su disposición de tiempo es y estancia es indispensable para aplicar el cuestionario (Supo, 2014).

El muestreo es una manera de determinar a una población en función de poder estudiarlos y caracterizarlos (Tamayo, 1997).

Unidad de análisis: Se considerará a cada uno de los pacientes atendidos en el año 2020.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La obtención de datos e información se realiza mediante una técnica la cual se realiza mediante un procedimiento secuencial (Arias, 2012).

3.4.1. Encuesta:

Es una encuesta una técnica para la recolección de información y esta se la aplica a un determinado grupo de individuos referente a un tema en particular (Arias, 2012, p. 72).

La técnica que se utilizó para el acopio de datos fue la encuesta ya que esta comprende secuencia de preguntas con la intención de obtener una respuesta y realizar un diagnóstico situacional.

3.4.2. Instrumento:

En el caso de la presente investigación se utilizó el cuestionario por ser un instrumento conformado por una serie de preguntas, las cuales se aplicaron con la intervención de encuestador, de manera que el instrumento fue hetero administrado (Supo, 2014).

La variable 1 gestión por procesos, tiene un cuestionario con 3 dimensiones y sus respectivos indicadores, las entradas con 03 indicadores y 05 ítems, la dimensión procesos con 03 indicadores y 05 ítems, los resultados con 02 indicadores y con 04 ítems

La variable 2 calidad de atención al paciente, tiene un cuestionario con 03 dimensiones y sus respectivos indicadores, el componente técnico con 02 indicadores y 09 ítems, el componente humano con 02 indicadores y 09 ítems y el componente entorno con 01 indicadores y 04 ítems.

3.5. Método y análisis de datos

Después de haber aplicado la encuesta se habrá reunido y organizado correctamente la información, se procederá al análisis de datos en el programa SPSS 26 y Excel para poderlos interpretar a través de gráficos y tablas de frecuencia, todos ellos clasificados de manera ordenada y sistemática, del mismo modo al ser un análisis del tipo correlacional se utilizó la prueba de Spearman para el desarrollo de la hipótesis (Arthur, et al, 2013). La contrastación de la hipótesis pretendió establecer la relación entre las variables, asimismo indica la aceptación o el rechazo de una afirmación tomando en cuenta la muestra de la población correspondiente al objeto de estudio (CHEN and POPOVICH, 2002).

3.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplirá con los parámetros que establecen la Universidad César Vallejo a través de la guía de productos de investigación.

Se aplicará las encuestas a los usuarios y trabajadores del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas las cuales cumplirán el principio de anonimato que es la condición en la que no se revela la información proporcionada por una persona.

Asimismo, se cumplirá con garantizar el consentimiento informado del encuestado en el cual el sujeto responderá voluntariamente en la investigación.

Es indispensable que a través de un informe se de conocimiento a la entidad pública sobre la intención de la investigación y del mismo modo para que bajo su consentimiento se apliquen las encuestas a los trabajadores y usuarios del centro de salud.

El presente trabajo de investigación cumplirá con el principio de originalidad ya que se citarán las referencias bibliográficas y se evitará el plagio intelectual.

La información obtenida cumplirá con el principio de veracidad ya que no se manipulan ni alteran los datos y su análisis será conforme a los datos obtenidos de los encuestados del centro de salud.

IV. RESULTADOS

La presente investigación se realizó en la provincia de Andahuaylas que es una ciudad peruana y capital del distrito, cuenta con una población aproximada de 142,477 habitantes (INEI, 2017). por lo que se la considera que es la más poblada del departamento de apurimac. se extiende por los distritos de san jerónimo y talavera y es un importante centro económico comercial del departamento de Apurímac, la provincia de andahuaylas fue creada políticamente de acuerdo al decreto supremo el 21 de junio de 1825 y se declaró como dia civico el 21 de junio de acuerdo a la ley N° 16673.

Figura 1. *Distritos de la provincia de Andahuaylas*

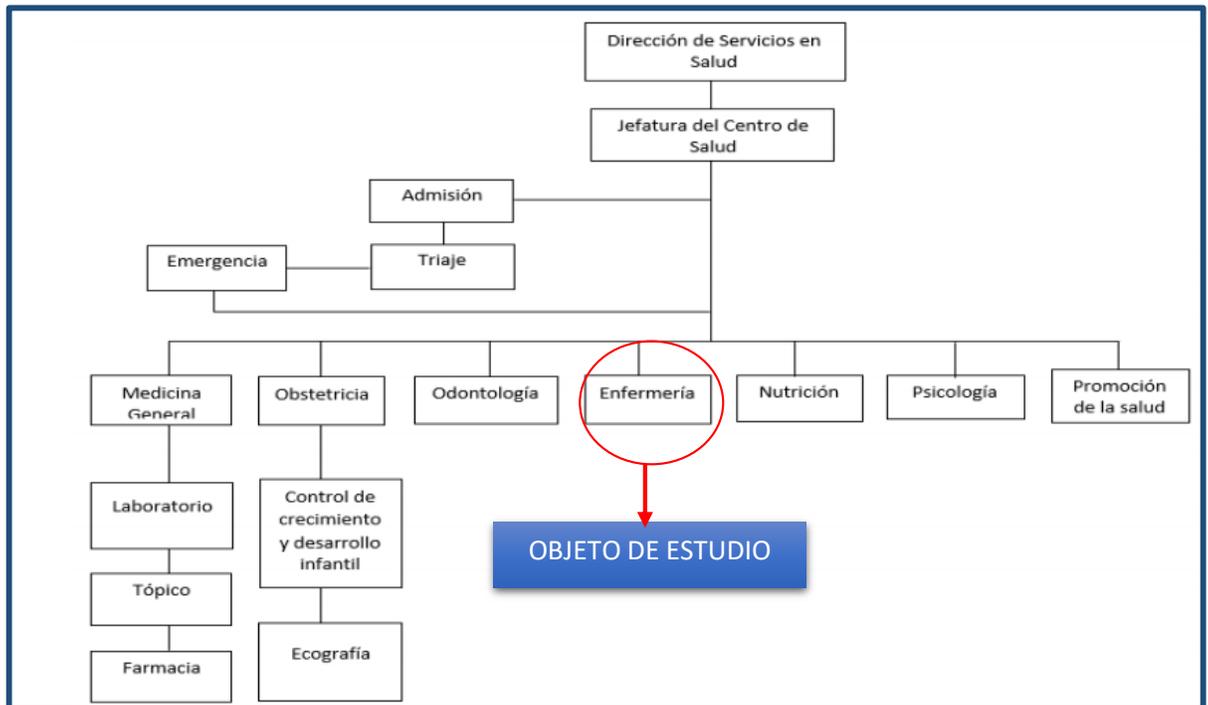


Nota: La figura representa a los 20 distritos de la provincia de Andahuaylas, en el cual se remarca el mismo distrito en mención.

En el distrito de Andahuaylas se ubica el hospital de Andahuaylas y cuya clasificación es de II-2 nivel de complejidad, esta es una institución situada en el Jr. Hugo Pesce Pescetto, es denominado así en homenaje a un ilustre médico leprologo, se desempeñó satisfactoriamente durante 17 años décadas de los ochenta y noventa. Posteriormente, y con la aprobación del MINSA y el gobierno regional de Apurímac, fue denominado Hospital Hugo Pesce Pescetto.

El presente trabajo de investigación se realizó en la unidad del área de hospitalización marcada en el siguiente organigrama, en el cual trabajan 20 funcionarios (01 jefe de unidad) 05 médicos y 07 licenciados en enfermería y 07 técnicos en enfermería que rotan cada 02 días y cubren sus puestos de trabajo, cumplen los horarios nocturnos y diurnos con los cuales completan su jornada laboral de 48 horas semanales.

Figura 2. Organigrama del hospital Hugo Pesce Pescetto



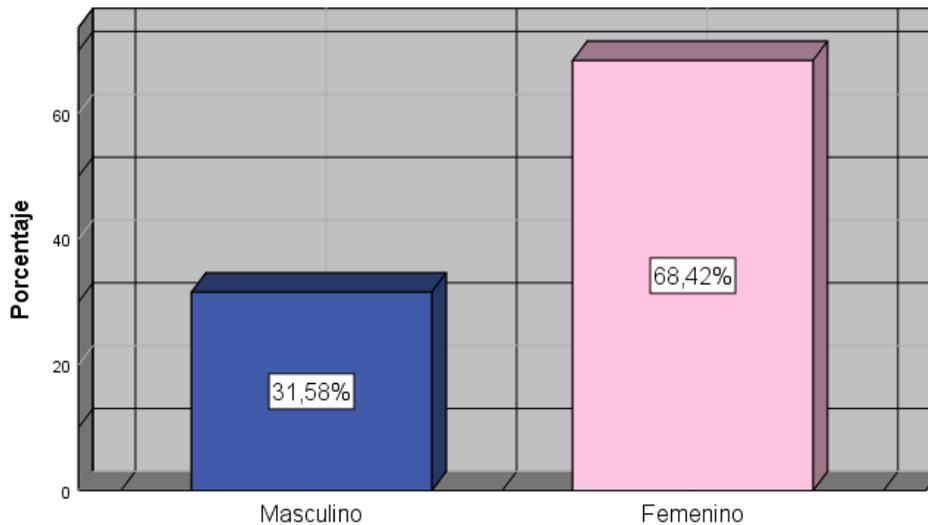
Nota: La figura representa la remarcación del objeto de estudio (área de hospitalización)

Siguiendo el cronograma de las fechas establecidas de acuerdo al silabó de la maestría en gestión pública en el cual se dispone a la semanas 11, 12 y 13 para realizar el trabajo de campo, se procedió a aplicar las encuestas el día miércoles 20 de diciembre del año , en el cual se presentaron dificultades por la coyuntura actual que atraviesa nuestra localidad, país y el mundo, a continuación se describe; la primera dificultad que se presentó en el trabajo de campo fue al ingreso hacia la institución médica, ya que el personal que admitió el ingreso rechazo al investigador por no cumplir con la indumentaria de acceso por lo que se tomó como estrategia la orientación de uno de los enfermeros el cual indico la indumentaria correspondiente (careta, guantes, mandilón y mascarilla) la segunda dificultad fue que los encuestados no permitían que las personas se acerquen para poder tomar las encuestas ya que el personal médico y los pacientes tienen un estricto cuidado por la situación actual ocasionado por el COVID 19 por lo que se tuvo que pedir la lista de número telefónicos y aprovechar ese medio para poderlos encuestar, la tercera dificultad que se presentó fue la disponibilidad de los encuestados en responder a las llamadas ya que no todos estaban pendientes a sus equipos móviles por lo que se insistió más de una vez o en diferentes horarios, asimismo se optó como estrategia pedir los cuadros de asignación de horarios del personal médico para poderlos encuestar en sus horarios de descanso, cabe resaltar que toda la información y el trabajo de campo se llegó a realizar de manera satisfactoria por el apoyo de amistades, familiares o personas de confianza que se desempeñan en este ámbito de trabajo y a esto se suma la metodología empleada ya que es un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia y nos permite elegir la muestra de acuerdo a la disposición del investigador.

Datos generales

Es indispensable considerar a los encuestados del objeto de estudio y a continuación se detallan de acuerdo a su género.

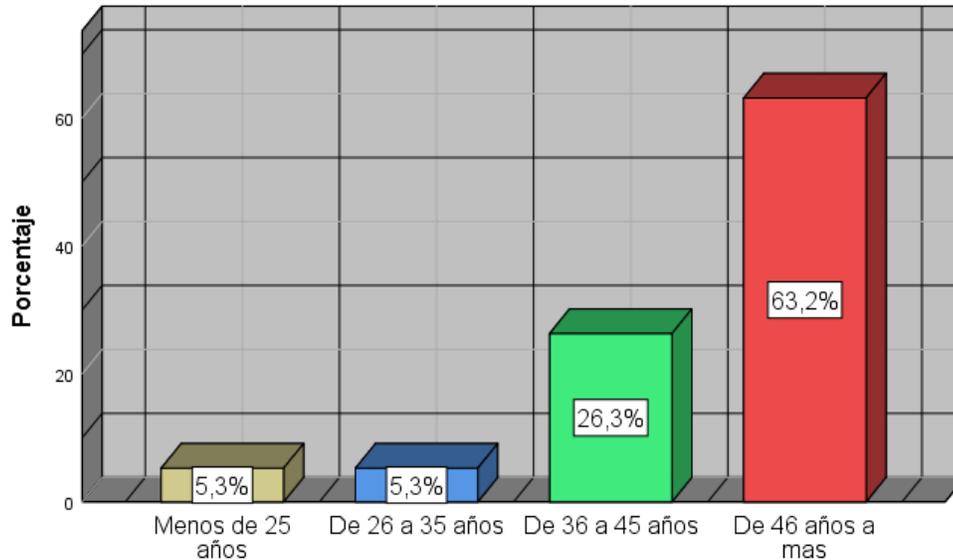
Figura 3. Género de los pacientes del área de hospitalización (NO COVID)



Interpretación: En figura 03 podemos observar que la mayoría de los pacientes son mujeres, esto se evidencia la mayoría de personas atendidas en el área de hospitalización son del sexo femenino las cuales presentan generalmente problemas de diabetes o problemas de respiración asimismo neumonía y falla cardiaca como también del sexo masculino los problemas de salud frecuentes son problemas renales o cardiacos.

En referencia al objeto de estudio se fundamenta la tasa de pacientes de acuerdo a edades, a continuación, se presentan los siguientes.

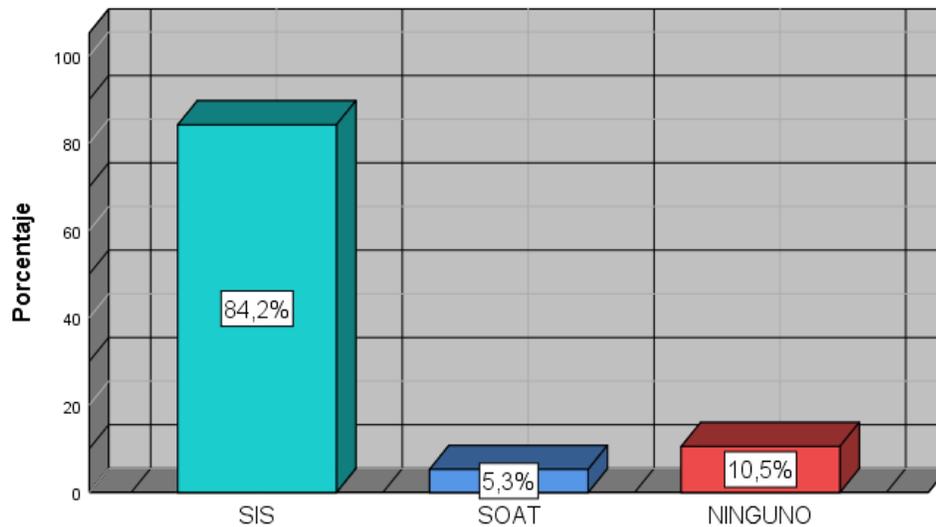
Figura 4. *Edades de los pacientes del área de hospitalización (NO COVID)*



Interpretación: En figura 04 podemos observar que la mayoría los pacientes son personas mayores a los 45 años de edad los cuales presentan problemas de salud por vejes o problemas que se presentan en edades avanzadas como la diabetes o problemas renales, asimismo se encuentran personas de 36 a 45 años de edad con problemas de cirugía, accidentes u operaciones con complicaciones.

Todo paciente debe o debería contar con un seguro ya que es derecho de todos los peruanos, a continuación, se presenta el siguiente análisis.

Figura 5. Asegurados del área de hospitalización (NO COVID)

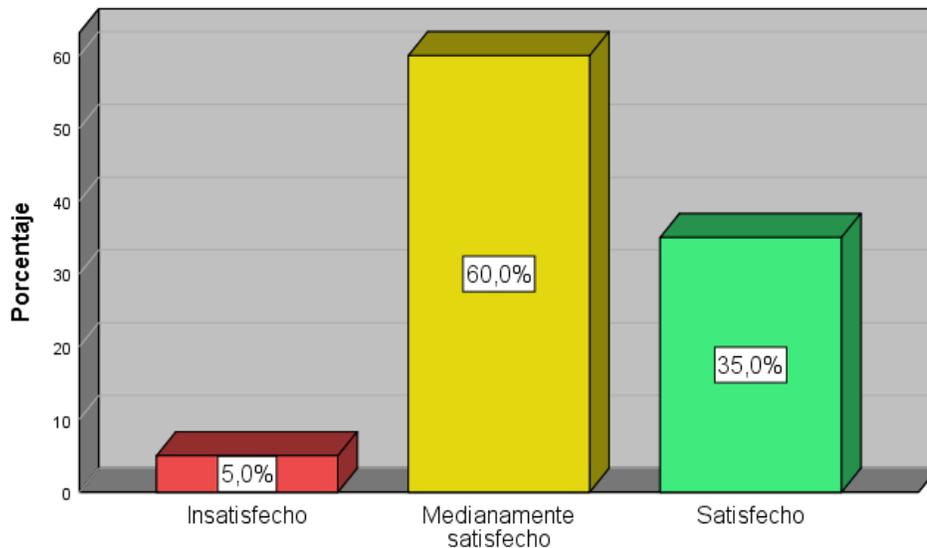


Interpretación: En la figura 05 podemos observar que la mayoría de los encuestados afirma que cuenta con el seguro integral de salud, el cual es derecho de todo peruano, pero hay 02 pacientes que aún su seguro está en proceso de trámite y que cuando ingresaron al área de hospitalización empezaron a solicitarlo y también 01 paciente que cuenta con un seguro SOAT por accidente de tránsito.

Variables y dimensiones

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas al personal médico del área de hospitalización.

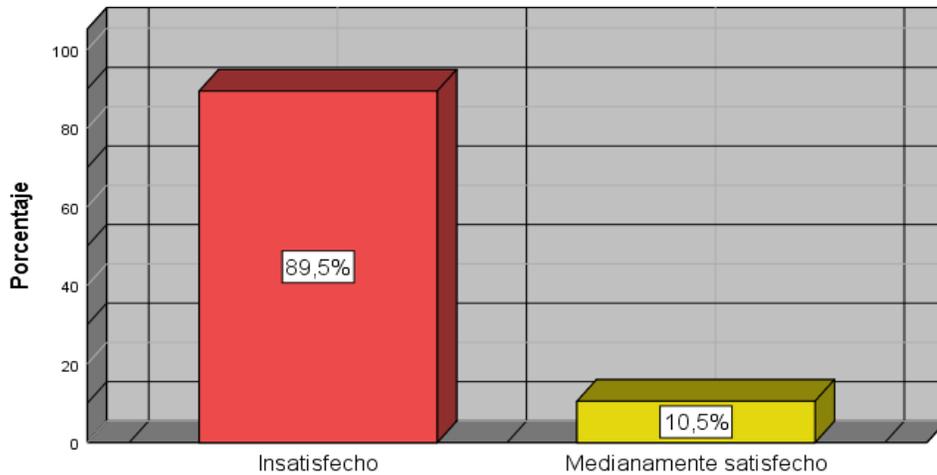
Figura 6. Frecuencia de la Gestión por procesos (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo figura 6, el 5% de los encuestados manifiesta estar en insatisfecho, el 60% está medianamente satisfecho y el 35% satisfecho con la gestión por procesos, asimismo los pacientes mencionan que ya está definido un procedimiento en la atención del paciente y es de costumbre seguir con estos procedimientos desde el ingreso del paciente hasta su alta médica.

La infraestructura es parte fundamental para un establecimiento de salud y tiene que estar acondicionado para la atención de los pacientes, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los pacientes.

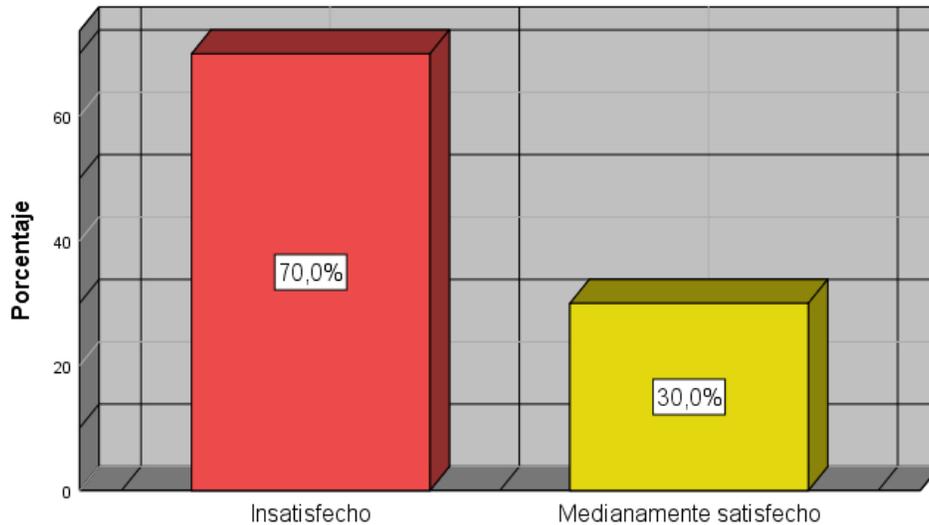
Figura 7. Frecuencia de la dimensión estructura (NO COVID)



Interpretación; De la figura 7, el 89,5% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho con las estructuras del establecimiento de salud y el 10,5% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que los encuestados esperan que los ambientes estén mejor acondicionados o más iluminados por lo que se considera que el área técnica se enfoque en realizar correcciones cada cierto tiempo.

Los procedimientos de atención son indispensables en el funcionamiento de un centro de salud porque es un pilar fundamental dentro del área de hospitalización, a continuación, se presenta el siguiente análisis.

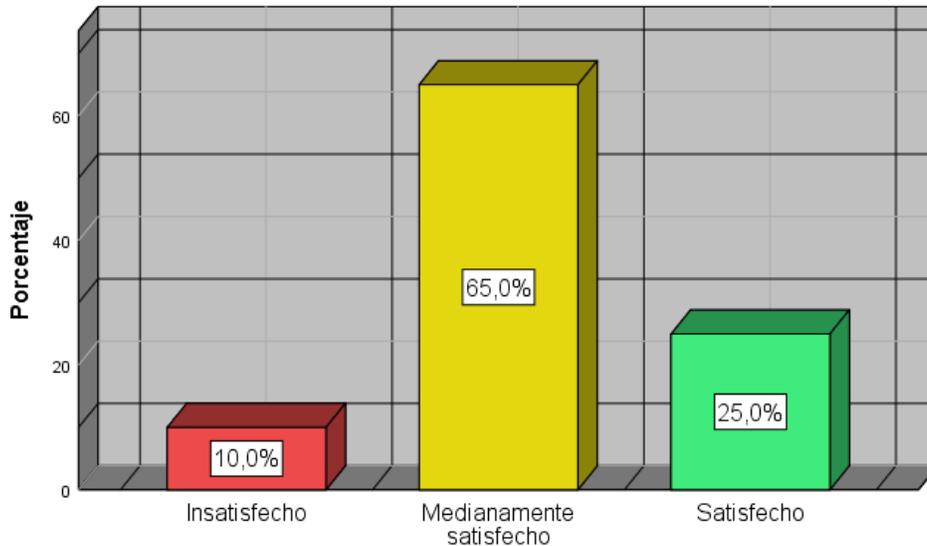
Figura 8. Frecuencia de la dimensión procesos (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 8, el 70% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho y el 30 % medianamente satisfecho con los procedimientos de atención, si bien es cierto que el personal médico conoce de los procedimientos de atención, pero no los realiza con un trato cordial o empático lo cual influye de gran significancia en la recuperación del paciente.

Los resultados en la atención son indispensables en el funcionamiento de un centro de salud porque es un pilar fundamental dentro del área de hospitalización, a continuación, se presenta el siguiente análisis.

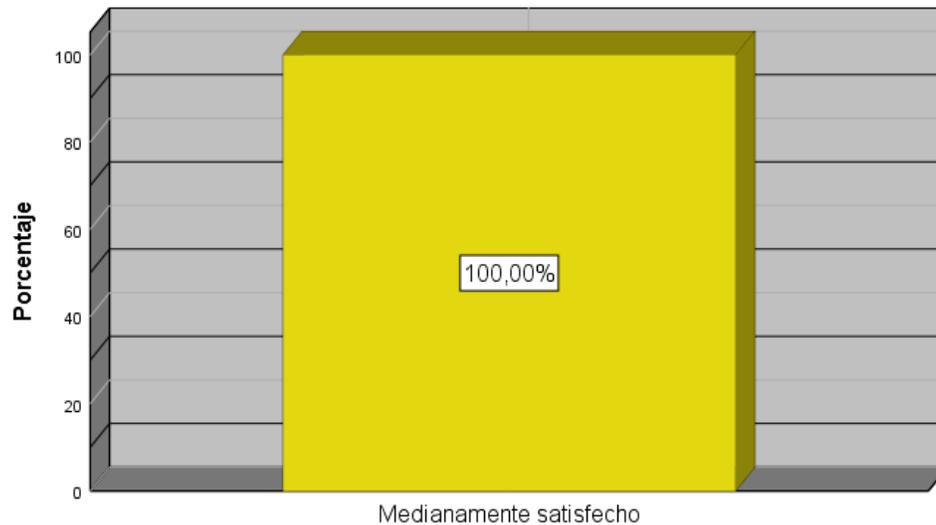
Figura 9. Frecuencia de la dimensión resultados (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a figura 09, se aprecia que el 10% de los encuestados se encuentra insatisfecho, el 65% medianamente satisfecho y el 25% satisfecho, lo que da a entender que la mayoría de los pacientes están conforme con los resultados esperados pero la mayor parte insatisfecha son las personas mayores a 45 años ya que ellos requieren de un tipo de atención más paciente.

A continuación, se presentarán la frecuencia resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los pacientes del área de hospitalización.

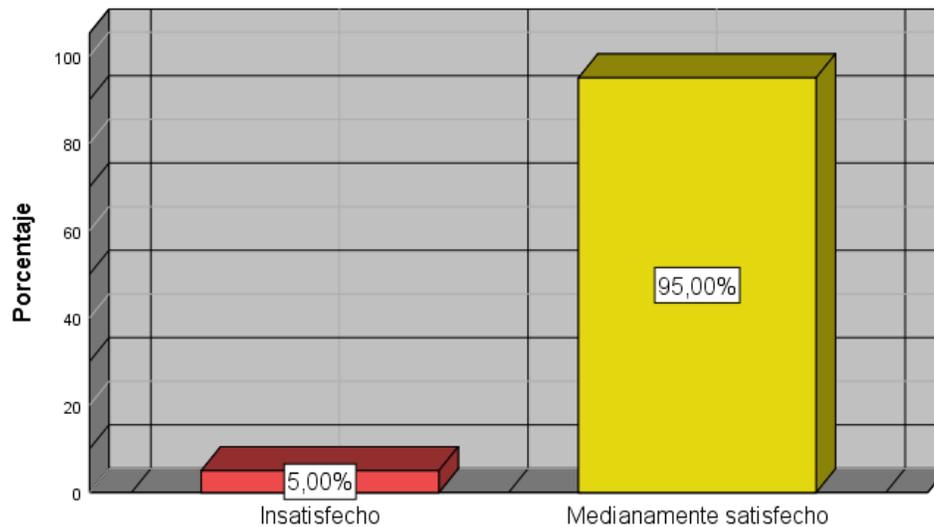
Figura 10. *Frecuencia la calidad de atención al paciente (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 10, el 100% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho con la calidad de atención, asimismo los pacientes consideran al ser un establecimiento público se demoran demasiado en sacar los exámenes clínicos y también no siempre entienden que la calidad es más que solo curar una enfermedad.

El componente técnico son todas las cualidades que emplea el personal en salud para asistir a un paciente, a continuación, se presenta el siguiente análisis.

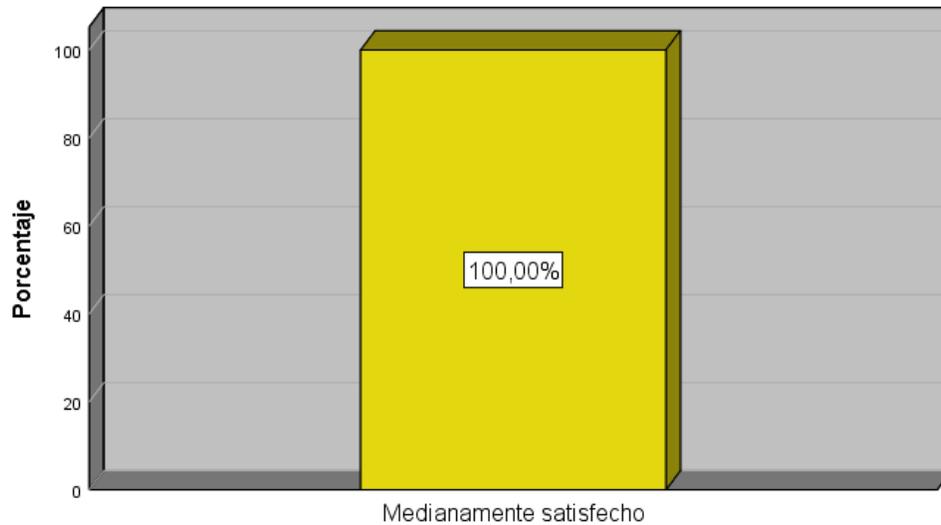
Figura 11. Frecuencia de componente técnico (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la la figura 11, el 95% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho con y el 5% insatisfecho con el componente técnico lo que implica que el personal médico se preocupa por la utilización de instrumentos y herramientas tecnológicas para el tratamiento de problemas de salud, pero es necesario realizar prácticas que mejoren la eficiencia en sus actividades de atención.

El componente humano cumple un rol fundamental ya que se basa en la socialización (médico - paciente), a continuación, se presenta el siguiente análisis.

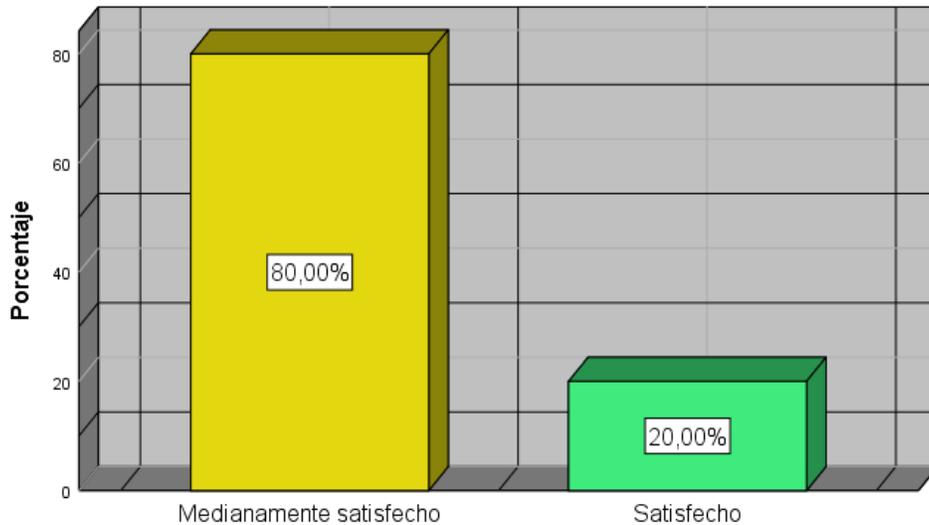
Figura 12. *Frecuencia de componente humano (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 12, el 100% de los encuestados manifiesta estar en casi siempre está conforme con la atención en cuanto al componente humano, lo que implica que el personal médico sé si sociabiliza con los pacientes, pero no llega a tener ese sentido de amistad y empatía por los pacientes y según lo encuestado la mayor parte que no ese estándar de eficiencia para decir que realmente están satisfechos.

El componente entorno cumple un rol fundamental ya que se basa en la socialización (médico - paciente), a continuación, se presenta el siguiente análisis.

Figura 13. Frecuencia de componente entorno (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 13, el 80% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho y el 20% satisfecho en relación al componente entorno lo que implica que en las áreas de trabajo (camas, servicios higiénicos iluminarias) son confortables para los pacientes según lo encuestado la mayor parte que no está conforme con el componente entorno.

Tabla 2. Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Variable 1: Gestión por procesos | 0,917 | 20 | 0,085 |
| Dimensión 1: Estructura | 0,954 | 20 | 0,429 |
| Dimensión 2: Procesos | 0,913 | 20 | 0,073 |
| Dimensión 3: Resultados | 0,964 | 20 | 0,626 |
| Variable 2: Calidad de atención al paciente | 0,750 | 20 | 0,000 |

Interpretación: De acuerdo a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se aprecia que hay distribución normal para la variable Gestión por procesos y sus dimensiones (Sig.>0,05). Sin embargo, para la variable Calidad de atención al cliente no hay distribución normal (Sig.<0,05). Ello indica que se debe utilizar la prueba no paramétrica de Spearman para evaluar las correlaciones.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Tabla 3. *Correlación entre la variable v1 Gestión por procesos y v2 Calidad de atención al paciente*

| | | | Variable 1: Gestión por procesos | Variable 2: Calidad de atención al paciente |
|-----------------|---|----------------------------|---|--|
| Rho de Spearman | Variable 1: Gestión por procesos | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,578** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,008 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Variable 2: Calidad de atención al paciente | Coeficiente de correlación | 0,578** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,008 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

Interpretación

De acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,008. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva considerable, pues hay un coeficiente de correlación de 0,578.

Hipótesis Específica

H0: No existe relación entre la Estructura y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

H1: Existe relación entre la Estructura y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Tabla 4. *Correlación entre la variable D1 Estructura y v2 Calidad de atención al paciente*

| | | | Dimensión 1: Estructura | Variable 2: Calidad de atención al paciente |
|-----------------|--|----------------------------|------------------------------------|--|
| Rho de Spearman | Dimensión 1: Estructura | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,451* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,046 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Variable 2: Calidad de atención al paciente | Coeficiente de correlación | 0,451* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,046 | . |
| | | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,046. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión estructura y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media, pues hay un coeficiente de correlación de 0,451.

Hipótesis Específica

H0: No existe relación entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

H1: Existe relación entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Tabla 5. *Correlación entre la variable D2 Procesos y v2 Calidad de atención al paciente*

| | | | Dimensión 2: Procesos | Variable 2: Calidad de atención al paciente |
|-----------------|--|----------------------------|--------------------------|---|
| Rho de Spearman | Dimensión 2: Procesos | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,446* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,049 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Variable 2: Calidad de atención al paciente | Coeficiente de correlación | 0,446* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,049 | . |
| | | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,049. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media, pues hay un coeficiente de correlación de 0,446.

Hipótesis Específica

H0: No existe relación entre los Resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

H1: Existe relación entre los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Tabla 6. *Correlación entre la variable D3 Resultados y v2 Calidad de atención al paciente*

| | | | Dimensión 3: Resultados | Variable 2: Calidad de atención al paciente |
|-----------------|--|-------------------------------|--|--|
| Rho de Spearman | Dimensión 3: Resultados | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,676** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,001 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Variable 2: Calidad de atención al paciente | Coeficiente de correlación | 0,676** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

Interpretación

De acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,001. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media, pues hay un coeficiente de correlación de 0,676.

V. DISCUSIÓN

Después de realizar los análisis en la presente investigación se obtuvieron resultados para poder indicar que la gestión por procesos representa una estrategia funcional para mejorar las actividades para el procedimiento de atención al paciente y a través de la recolección de datos se evidencio que al realizar un diagnóstico situacional y posterior a este tomar medidas correctivas se lograría mejorar la calidad de atención a los pacientes, lo cual se sustenta en la prueba de hipótesis de acuerdo al resultado de Spearman, en el cual se aprecia una significancia de 0,008. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva considerable, pues hay un coeficiente de correlación de 0,578. Esto demuestra que si mejora la gestión por procesos se espera obtener mejoras en la calidad de atención a los pacientes.

Se encuentra en concordancia con lo que plantea Andrango (2015). Quien en el estudio de su investigación propuso un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el hospital de quito en el cual se utilizó una metodología llamada la andrología de enseñanza y aprendizaje y se planteó un programa de capacitación y orientación para el cuidado de los pacientes los cuales alcanzaron estándares eficientes de satisfacción por parte de los pacientes.

Asimismo, Cornejo, (2010). En su estudio de la satisfacción de los usuarios en el servicio de ecografía del Hospital de la Solidaridad de Comas se logró evidenciar en la atención a los pacientes en el área de pediatría que al realizar un diagnóstico y posterior a este sistematizar el procedimiento se logran estándares de eficiencia para la atención de los pacientes, lo cual da a entender que los procedimientos tienen una secuencia funcional y si obvia uno de ellos o se desarrolla de manera desordenada trae como resultado deficiencias en la atención al paciente.

Como también en el contraste de la primera hipótesis específica se planteó la existencia de relación entre las estructuras y la calidad de atención al paciente, en la cual los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0,451 , lo que significa que existe una correlación positiva media, entonces se define que si existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Esto se complementa con la investigación de Cerron Fernandez, (2018), que da a entender que las estructuras cumplen un papel fundamental en la atención a los usuarios ya que sin ello no se consolidaba como un centro hospitalario.

Del mismo modo se planteó como hipótesis específica la existencia de relación entre los procesos y la calidad de atención al paciente, en la cual los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0,446 , lo que significa que existe una correlación positiva media, entonces se define que si existe relación entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020, esto se complementa con el estudio de Rodriguez Pionce (2013) en la de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano donde se toma gran importancia a los procedimientos y se plantea un programa de capacitación en el entrenamiento del personal médico, esto es dirigido por la alta gerencia para mejorar los procedimientos de atención.

Asimismo se planteó como hipótesis específica la existencia de relación entre los resultados y la calidad de atención al paciente, en la cual los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0,676 , lo que significa que existe una correlación positiva media, entonces se define que si existe relación entre los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020, en concordancia con la investigación de Delgado, K. (2011) en el diagnóstico del sistema de atención en enfermería concluye que para mejorar los tiempos de atención se debe tomar en cuenta el personal suficiente para la atención de los pacientes, asimismo menciona que la gran mayoría son atendidos son por horarios diurnos y baja la cantidad en horarios nocturnos y es

indispensable contar con mas personal en horarios de mayor saturación de pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Y se llegó a la siguiente conclusión la cual indica que la gestión por procesos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al paciente cuyos resultados muestran que, de acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,008. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva considerable, pues hay un coeficiente de correlación de 0,578. En el hospital de Andahuaylas se aprecia que los pacientes están medianamente conformes con la gestión por procesos y eso conlleva a que se necesita hacer mejoras para obtener buenos estándares en cuanto a la atención del paciente.
2. Como primer objetivo específico se planteó explicar la relación que existe entre las estructuras y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Respecto a la conclusión la cual indica que la dimensión de la variable gestión por procesos y la segunda variable que son (estructuras y la calidad de atención al paciente) podemos identificar que la gestión por procesos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al paciente cuyos resultados muestran que, de acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,046. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión estructura y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media, pues hay un coeficiente de correlación de 0,451. En el hospital de Andahuaylas se logró apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran insatisfechos con las estructuras esto da a entender que las estructuras cumplen un rol fundamental en el confort del paciente y por ende cumple un rol en la satisfacción de los mismos.

3. Como segundo objetivo específico se planteó explicar la relación que existe entre los procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Respecto a la conclusión la cual indica que la segunda dimensión de la variable gestión por procesos y la segunda variable que son (procesos y la calidad de atención al paciente) podemos identificar que la gestión por procesos se relaciona de manera directa con la calidad de atención al paciente cuyos resultados muestran que, de acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,049. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media, pues hay un coeficiente de correlación de 0,446. Si bien es cierto que el personal médico conoce de los procedimientos de atención, pero no los realiza con un trato cordial o empático lo cual influye de gran significancia en la recuperación del paciente.
4. Como tercer objetivo específico se planteó explicar la relación que existe entre los resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Respecto a la conclusión la cual indica que la tercera dimensión de la variable gestión por procesos y la segunda variable que son (resultados y la calidad de atención al paciente) podemos identificar los resultados se relaciona de manera directa con la calidad de atención al paciente cuyos resultados muestran que, de acuerdo al resultado de Spearman, se aprecia una significancia de 0,001. La cual es menor que 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se toma la alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión resultados y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. A su vez la intensidad de la relación es positiva media. En el hospital de Andahuaylas se logró evidenciar que la mayoría se encuentra medianamente satisfecho con los resultados y esto repercute en la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar a los órganos de dirección la optimización de actividades (procedimientos de atención) asimismo el desarrollo del capital humano ya que la institución cuenta con un área de capacitación y en esta se pueda entrenar al personal médico de acuerdo a las deficiencias que se presenten a través de los diagnósticos situacionales y de esa manera lograr capacidad técnica y humana ya que cada procedimiento de atención es diferente y cuenta con riesgos y es indispensable estandarizar procesos y cumplir con la retroalimentación de los mismos de tal modo que estas actividades estén orientadas hacia la plena satisfacción de los pacientes y de sus necesidades.
2. Es necesario realizar mejoras en las estructuras del hospital de Andahuaylas, si bien es cierto existe un área encargada de realizar mantenimientos correctivos y preventivos clasificados por inicio de año, mensual y semestral. Como también cuenta con un presupuesto institucional durante el año fiscal y la mayor parte de veces no se llega a consolidar la totalidad del gasto anual. Por lo que se recomienda realizar un diagnóstico situacional de los ambientes, luminarias, fachada, camas, servicios higiénicos y coordinar con la unidad de logística para el mejoramiento de estos, tomando en cuenta la participación de los pacientes y el personal médico ya que es de gran importancia para el cuidado y el confort del paciente.
3. Se sugiere Implementar un sistema de monitoreo y mejorar la capacitación del talento humano con talleres mensuales que incluye charlas de orientación, talleres de manejo emocional, talleres de conflictos laborales, sociales y deportivos la cual permita reducir el nivel de estrés del trabajador y éste desarrolle de manera eficiente sus actividades.
4. Del mismo se sugiere que la entidad o el área encargada permita que las diferentes casas de estudio (universidades - institutos) de Andahuaylas realicen

periódicamente investigaciones acerca del análisis de medición de la calidad con la finalidad de facilitar información a la entidad acerca de los resultados obtenidos en la atención al paciente y por medio de estos resultados la entidad tome cartas en el asunto para mejorar la gestión procesos y así mejorar la atención al paciente.

REFERENCIAS

- Amorrazarain, M. (1999). *La gestión por procesos*, Mondragón Corporación.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2012/ifd1215l.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. Editorial episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION.
- Andrango, G. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión en la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital militar*. (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional).
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>.
- Armstrong, M. (2010). *Human resource management practice*. Editorial Profit
<http://dspace.kottakkalfarookcollege.edu.in:8001/jspui/bitstream/123456789/128/1/Handbook.of.Human.Resource.Management.Practice.10th.pdf>
- Arthur Aron, Elliot J. Coups, Elaine N. (2013). *statyc for psychologie*. Pearson Education,
https://www.researchgate.net/profile/Subhash_Basu3/post/I_need_some_insight_into_reporting_mediation_results_using_PROCESS_in_SPSS_for_my_MS_thesis_Could_someone_help_me_out/attachment/59d6284979197b8077986aa3/AS%3A329638069981184%401455603249024/download/Statistics+for+Psychology+6th+Edition+-+Arthur+Aron%2C+Elliot+Coups+%26+Elaine+Aron+%28Pearson%2C+2013%29.pdf
- Asenjo, M. A. (2002). *Las Claves de la Gestión Hospitalaria*, Gaceta Médica de Bilbao.
DOI: 10.1016/S0304-4858(02)74397-7.
- Ávila, R. (2012). *Estadística elemental*, Artigraf Daniel.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. & Noriega, M. T. (2010). *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas*. Fondo Editorial.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10832>

- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión de procesos*. EVOLUCIÓN S.A.<https://silo.tips/downloadFile/gestion-de-procesos-alineados-con-la-estrategia?preview=1>
- Cabezas, C. (2019). *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. Atención médica y de salud en el Perú*.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>.
- Calidad ISO 9001. (2019). *Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9001*. Recuperado el 12 de noviembre del 2019.
<http://iso9001calidad.com/profundizando-termino-proceso-28.html>.
- Cantón Mayo, E. (2010). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio. Introducción a los procesos de calidad*.
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*, Ediciones Paraninfo, S. A.
- Carr-Hill, R. (1992). *Revista de Medicina de Salud Pública. La medición de la satisfacción del paciente*. 14, 236-249.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4620>.
- Carrión, B. (2019). *Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <http://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>.
- Cerron Fernandez, S. L. (2018). *Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35023>.
- CHEN, P. Y., and POPOVICH, P. M. (2002). *Correlation: Parametric and nonparametric measures* Sage University Papers.
https://rufiismada.files.wordpress.com/2012/02/correlation_parametric_and_n

[onparametric measures quantitative applications in the social sciences .pdf](#)

Cornejo, J. (2010). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de ecografía del hospital de la solidaridad de comas 2009*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga). <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3386>

Davies H, N. (2000). BMJ quality and safety, *Organisational culture and quality of health care*; 9: 111-119. <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.9.2.111>

Delgado, K. (2011). *Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes de emergencia adultos de un hospital público utilizando simulación discreta*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1001>

Dias J. (2017). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al paciente en el Hogar de la Madre, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15228>

Donabedian, A. (1983). *La calidad atención médica*. EDICIONES COPILCO. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Donabedian, A. (2002). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Donabedian. (1966). Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly. Nexus A.G. <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Escudero, C. H. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Editorial__Dunken. <https://books.google.es/books?id=XSr2AAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Estrada Reyes, J. N. (2015). Course hero. *Análisis de la gestión de proyectos a nivel mundial*. Recuperado el 13 de noviembre del 2020 de <https://www.coursehero.com/file/40964989/Analisis-de-la-gestion-de-proyectos-a-nivel-mundial-2015pdf/>
- Fernández, M. (2003). *Control, fundamento de la gestión por procesos*, Madrid: ESIC. <https://www.casadellibro.com/politica-cookies>
- Flores, G., (2005). Medical Care Research and Review. *The Impact of Medical Interpreter Services on the Quality of Health Care: A Systematic Review*. 62, 18-22. <https://doi.org/10.1177/1077558705275416>
- Gonzales, F. J. (2012). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Delta Publicaciones. <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-gestion-de-la-calidad/9788496477643/>
- Hammer M (2015) *What is business process management?*. Springer, Berlín, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-45100-3_1
- Hernández Sampieri, R. F y Mendoza C. P (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://booksmedicos.org/?s=SAMPIERI>.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://booksmedicos.org/?s=SAMPIERI>
- Huiza, G. (2009). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud del Hospital La Base Naval del Callao*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1891>
- INEI. (s.f.). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Instituto Nacional de Estadística e Informática recuperado el 12 de noviembre del 2017. <http://censo2017.inei.gob.pe/poblacion-del-departamento-de-apurimac-totalizo-405-mil-759-personas-al-2017/>

- Judith Redi, Hantao Liu, Rodolfo Zunino, y Ingrid Heynderickx, (2011) *Interactions of visual attention and quality perception*, Proc. Electronic Imaging, recuperado el 02 de febrero del 2011; <https://doi.org/10.1117/12.876712>
- Karl et al., (2006). *Mindfulness and the Quality of Organizational Attention*. Recuperado el 08 de agosto del 2006 de <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0196>
- Maniviesa, P. (2015). *Marketing y Redes*. La calidad en la atención al cliente recuperado el 26 de setiembre del 2020. <https://www.pymerang.com/emprender/1038-5-maneras-garantizadas-de-perder-clientes>
- MINSA. (2009). Política nacional de calidad en la salud. *Documento Técnico: Política Nacional de calidad en la salud RM N.º 727-2009/MINSA* http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf
- MINSA. (2011). Ministerio de salud. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- OMS, (2018) Handbook for national quality policy and strategy. *a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care*. 3, 42-48. <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?>
- OPS, (2010) *Política nacional de investigación desarrollo tecnológico de innovación para la salud*. Publicaciones – Paraguay. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/10103>
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. (Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>

- Pereira Ridiut, J. P. (2012). *Gestión de la producción*. Santana. https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). *Resolución de secretaria de gestión pública*. Miraflores. Presidencia de consejo de ministros. Recuperado el 06 de marzo del 2018, de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Rodríguez Pionce, J. K. (2013). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano*, (Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>
- Romero, L. (2012). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/482>
- Supo, J. (2014). Seminarios de investigación científica. Bioestadística EIRL. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
- Tamayo, M. y Tamayo M. (1997). *Diccionario de la Investigación Científica*. México: Blanco. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>
- Tejena Velásquez, R. M. (2015). *Modelo de gestión por procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo Dr. Verdi Cevallos Balda*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular De Loja). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/9745>



ANEXO 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | Dimensiones (definición conceptual) | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|---|--|--|-------|---|
| <p>V1: GESTIÓN POR PROCESOS:</p> <p>La gestión por procesos busca optimizar una secuencia lógica de actividades con la finalidad del mejoramiento continuo a través del desarrollo de un procedimiento que inicie con las entradas, se defina un procedimiento y como resultado se obtenga un valor agregado con la finalidad de alcanzar un resultado deseado (Pereira Ridiut, 2012).</p> | <p>DIMENSIÓN 01: ESTRUCTURA Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.</p> | Cuenta con equipos y materiales adecuados. | 01-05 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| | | Cuenta con infraestructura adecuada. | | |
| | | Dispone de personal adecuado. | | |
| | <p>DIMENSIÓN 02: PROCESOS Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.</p> | Se utiliza procedimientos adecuados en el área | 06-10 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| | | Horarios de atención adecuados. | | |
| | | Personal técnico calificado | | |

| | | | | |
|--|--|--|-------|---|
| | DIMENSIÓN 03: RESULTADOS Referidos a la variación de los niveles de satisfacción de los estudiantes por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad. | Mejora continua en las actuaciones. | 11-14 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| | | Satisfacción de las necesidades del usuario. | | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| V2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE Considerado como el nivel tratamiento profesional y eficiente en la utilización de recursos técnicos y cualitativos en la atención de un paciente. (Maniviesa, 2015) | DIMENSIÓN 01: COMPONENTE TÉCNICO Considerada como la utilización de la ciencia y la tecnología para el tratamiento de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. | Fiabilidad | 1-5 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| | | Nivel de seguridad | 10-13 | |
| | DIMENSIÓN 02: COMPONENTE HUMANO Está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. | Nivel de respuesta | 06-09 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |
| | | Grado de empatía | 14-18 | |
| | DIMENSIÓN 03: COMPONENTE ENTORNO son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. | Nivel de aspecto tangible | 19-22 | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho |

ANEXO 02



INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS, 2020.

Estimado Señor (a):

Es un agrado contar con su participación, por favor, bríndenos un espacio de su tiempo para poder completar la presente encuesta de forma consciente y sincera, le ponemos a su conocimiento que sus respuestas mantendrán la confidencialidad respectiva y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS, 2020”

Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que usted considere pertinente.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Género:

| Masculino | Femenino |
|-----------|----------|
| 1 | 2 |

2. Edad:

| | |
|------------------|---|
| Menos de 25 años | 1 |
| De 26 a 35 años | 2 |
| De 36 a 45 años | 3 |
| De 46 años a mas | 4 |

3. Grado de instrucción

| | |
|------------|---|
| Ninguno | 1 |
| Primaria | 2 |
| Secundaria | 3 |
| Superior | 4 |

4. Tipo de seguro

| | |
|---------|---|
| SIS | 1 |
| SOAT | 2 |
| NINGUNO | 3 |

A continuación, marque de acuerdo a las siguientes condicionantes

| Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas Veces | Nunca | No sabe |
|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|---------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

| V1: Gestión por procesos | | | | | | |
|--|----------------|---------------------|----------------------|------------------------|--------------|----------------|
| ÍTEMS | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| Dimensión 01: Estructura | | | | | | |
| ¿Considera que la infraestructura del hospital es la adecuada para la atención de pacientes? | | | | | | |
| ¿Considera usted que el área de hospitalización se encuentra adecuadamente señalizada? | | | | | | |
| ¿El área de hospitalización dispone del equipamiento necesario para el acompañamiento del personal de salud? | | | | | | |
| ¿El área de hospitalización se encuentra correctamente iluminado, con espacio y adaptado para el cuidado del paciente? | | | | | | |
| ¿El área de hospitalización se apoya de personal capacitado y/o calificado en el proceso de atención? | | | | | | |
| Dimensión 02: Procesos | | | | | | |
| | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| ¿En el área de hospitalización busca controlar el peligro biológico a través de la aplicación de normas y procedimientos? | | | | | | |
| ¿El personal de salud mantiene vigilado al paciente con asistencia permanente para evitar complicaciones en su recuperación? | | | | | | |
| ¿El personal de salud utiliza la indumentaria pertinente como; mandilón, mascarilla y guantes antes y después del procedimiento de atención al paciente? | | | | | | |
| ¿El personal médico realiza un previo diagnóstico antes de su ingreso y como también al otorgar el alta médica? | | | | | | |
| ¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con planes de contingencia ante cualquier emergencia? | | | | | | |
| Dimensión 03: Resultados | | | | | | |
| | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| ¿Considera usted que el área de sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)? | | | | | | |
| ¿Considera usted que se le registro de acuerdo a la gravedad de su problema médico? | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| ¿El establecimiento de salud promueve la mejora continua de las actividades del personal? | | | | | | |
| ¿considera usted que se cumple la atención de sus necesidades básicas? | | | | | | |

| V2: Calidad de atención al paciente | | | | | | |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|---------|
| ÍTEMS | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| Dimensión 01: Componente técnico | | | | | | |
| ¿Recibió visita médica durante los días que estuvo hospitalizado? | | | | | | |
| ¿Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización? | | | | | | |
| ¿Después de su recuperación el personal médico le oriento acerca de los medicamentos que recibió durante su hospitalización? | | | | | | |
| ¿Usted entendió la explicación del personal médico en cuanto a los análisis de los resultados de laboratorio? | | | | | | |
| ¿Al darle alta médica, usted comprendió sobre los cuidados en su hogar asimismo sobre los medicamentos a utilizar? | | | | | | |
| ¿El personal médico se interesó por mejorar el problema de salud que le aquejaba? | | | | | | |
| ¿El personal de salud le entrego en buena temperatura y de manera higiénica los alimentos? | | | | | | |
| ¿Usted considera que mejoro su problema de salud post hospitalización? | | | | | | |
| ¿Durante el tiempo que estuvo hospitalizado se respetó su privacidad? | | | | | | |
| Dimensión 02: Componente humano | | | | | | |
| | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| ¿El trámite de admisión fue rápido para proceder a hospitalizarlo? | | | | | | |
| ¿Se realizo de manera rápida los análisis de laboratorio? | | | | | | |
| ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | | | | | | |
| ¿considera que los trámites para su respectivo alta fue rápido? | | | | | | |
| ¿Considera que el trato recibido por el medico fue con respeto y paciencia? | | | | | | |
| ¿Considera que el trato recibido por el enfermero fue con respeto y paciencia? | | | | | | |
| ¿Considera que el trato recibido por el personal en nutrición fue con respeto y paciencia? | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|----------------|---------------------|----------------------|------------------------|--------------|----------------|
| ¿Considera que el trato recibido por el encargado de admisión fue con respeto y paciencia? | | | | | | |
| ¿El personal a cargo de su atención tuvo interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | | | | | | |
| Dimensión 03: Componente entorno | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Muy Pocas veces | Nunca | No sabe |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| ¿Durante su hospitalización los ambientes se encontraron acogedores y limpios? | | | | | | |
| ¿Considera usted que los ambientes de higiene se encontraban limpios durante su hospitalización? | | | | | | |
| ¿Considera usted que durante su atención el área de hospitalización conto con los materiales necesarios para poderlo asistir? | | | | | | |
| ¿Las frazadas, camas y colchón ropa de cama fueron adecuados durante su atención? | | | | | | |

Fuente: *Autoría propia*

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. María Luisa Guevara Cámara

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2020 II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCIETTO ANDAHUAYLAS, 2020.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma



Nombre completo: GERSON PEDRAZA VARGAS
DNI: 73617642

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS

DESCRIPCIÓN

La gestión por procesos tiene la finalidad de buscar un mejoramiento continuo en el marco de desarrollo de un procedimiento que se inicie con las entradas, optimizando secuencias lógicas de las actividades y como resultado pueda obtenerse valor agregado y un resultado deseado. (Pereira Ridiut, 2012).

Dimensiones

Dimensión 1: ESTRUCTURA

Son aquellos atributos materiales y organizacionales que se disponen en los sitios donde se brinda atención, así como recursos humanos y financieros (Donabedian, 1966).

Dimensión 2: PROCESOS

Un proceso es una secuencia de procedimientos lógicos que tienen como fin lograr un resultado asignado (Donabedian, 1966).

Dimensión 3: RESULTADOS

Referidos a la satisfacción de los estudiantes estimada en niveles que varían de acuerdo a la atención recibida, lo cual se da mayor importancia a la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario a través de un servicio con mejor calidad (Donabedian, 1966).

Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

DESCRIPCIÓN

Evaluado como el nivel de atención y tratamiento profesional en la utilización de recursos técnicos y cualitativos en la atención de problemas de salud en los pacientes cuyo objetivo está orientado a la mejora de salud de estos (Maniviesa, 2015).

Dimensiones

Dimensión 1: COMPONENTE TÉCNICO

Considerada en la utilización de instrumentos y herramientas tecnológicas para el tratamiento de problemas de salud en los pacientes, reduciendo sus riesgos y maximizando sus beneficios en dicha atención (Donabedian, 1966).

Dimensión 2: COMPONENTE HUMANO

Basado en las normas y valores sociales que deben seguir las personas para que haya una interacción sociable (Donabedian, 1966).

Dimensión 3: COMPONENTE ENTORNO

Todos aquellos elementos del entorno que le den la capacidad al usuario de responder ante un ofrecimiento de salud lo cual le proporcionara una atención más confortable (Donabedian, 1966).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------------------|---|--|---|
| DIMENSIÓN 01: ESTRUCTURA | <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con equipos y materiales adecuados. - Cuenta con infraestructura adecuada. - Dispone de personal adecuado. | <p>¿Considera que la infraestructura del hospital es la adecuada para la atención de pacientes?</p> <p>¿Considera usted que el área de hospitalización se encuentra adecuadamente señalizada?</p> <p>¿El área de hospitalización dispone del equipamiento necesario para el acompañamiento del personal de salud?</p> <p>¿El área de hospitalización se encuentra correctamente iluminado, con espacio y adaptado para el cuidado del paciente?</p> <p>¿El área de hospitalización se apoya de personal capacitado y/o calificado en el proceso de atención?</p> | <p>1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces 4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre</p> |
| DIMENSIÓN 02: PROCESOS | <ul style="list-style-type: none"> - Se utiliza procedimientos adecuados en el área. - Horarios de atención adecuados. - Personal técnico calificado | <p>¿En el área de hospitalización busca controlar el peligro biológico a través de la aplicación de normas y procedimientos?</p> <p>¿El personal de salud mantiene vigilado al paciente con asistencia permanente para evitar complicaciones en su recuperación?</p> <p>¿El personal de salud utiliza la indumentaria pertinente como; mandilón, mascarilla y guantes antes y después del procedimiento de atención al paciente?</p> <p>¿El personal médico realiza un previo diagnóstico antes de su ingreso y como también al otorgar el alta médica?</p> <p>¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con planes de contingencia ante cualquier emergencia?</p> | <p>1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces 4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre</p> |
| DIMENSIÓN 03: RESULTADOS | <ul style="list-style-type: none"> - Se utiliza procedimientos adecuados en el área | <p>¿Considera usted que el área de sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)?</p> | <p>1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención adecuados. - Personal técnico calificado | <p>¿Considera usted que se le registro de acuerdo a la gravedad de su problema médico?</p> <p>¿El establecimiento de salud promueve la mejora continua de las actividades del personal?</p> <p>¿considera usted que se cumple la atención de sus necesidades básicas?</p> | <p>4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre</p> |
|--|--|---|--|

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|---|----------------------|---|---|
| DIMENSIÓN 01: COMPONENTE TÉCNICO | - Fiabilidad | <p>¿Recibió visita médica durante los días que estuvo hospitalizado?</p> <p>¿Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización?</p> <p>¿Después de su recuperación el personal médico le oriento acerca de los medicamentos que recibió durante su hospitalización?</p> <p>¿Usted entendió la explicación del personal médico en cuanto a los análisis de los resultados de laboratorio?</p> <p>¿Al darle alta médica, usted comprendió sobre los cuidados en su hogar asimismo sobre los medicamentos a utilizar?</p> | <p>1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces 4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre</p> |
| | - Nivel de seguridad | <p>¿El personal médico se interesó por mejorar el problema de salud que le aquejaba?</p> <p>¿El personal de salud le entrego en buena temperatura y de manera higiénica los alimentos?</p> <p>¿Usted considera que mejoro su problema de salud post hospitalización?</p> <p>¿Durante el tiempo que estuvo hospitalizado se respetó su privacidad?</p> | |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
| DIMENSIÓN 02: COMPONENTE HUMANO | - Nivel de respuesta | ¿El trámite de admisión fue rápido para proceder a hospitalizarlo? ¿Se realizó de manera rápida los análisis de laboratorio? ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? ¿considera que los trámites para su respectivo alta fue rápido? | |
| | - Grado de empatía | ¿Considera que el trato recibido por el médico fue con respeto y paciencia? ¿Considera que el trato recibido por el enfermero fue con respeto y paciencia? ¿Considera que el trato recibido por el personal en nutrición fue con respeto y paciencia? ¿Considera que el trato recibido por el encargado de admisión fue con respeto y paciencia? ¿El personal a cargo de su atención tuvo interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | 1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces 4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre |
| DIMENSIÓN 03: COMPONENTE ENTORNO | - Nivel de aspecto tangible | ¿Durante su hospitalización los ambientes se encontraron acogedores y limpios? ¿Considera usted que los ambientes de higiene se encontraban limpios durante su hospitalización? ¿Considera usted que durante su atención el área de hospitalización contó con los materiales necesarios para poderlo asistir? ¿Las frazadas, camas y colchón ropa de cama fueron adecuados durante su atención? | 1=No sabe 2=Nunca 3= Muy pocas veces 4= Algunas veces 5= Casi siempre 6= Siempre |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR PROCESOS Y VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 1 | ¿Considera que la infraestructura del hospital es la adecuada para la atención de pacientes? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera usted que el área de hospitalización se encuentra adecuadamente señalizada? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿El área de hospitalización dispone del equipamiento necesario para el acompañamiento del personal de salud? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿El área de hospitalización se encuentra correctamente iluminado, con espacio y adaptado para el cuidado del paciente? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿El área de hospitalización se apoya de personal capacitado y/o calificado en el proceso de atención? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: PROCESOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿En el área de hospitalización busca controlar el peligro biológico a través de la aplicación de normas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿El personal de salud mantiene vigilado al paciente con asistencia permanente para evitar complicaciones en su recuperación? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿El personal de salud utiliza la indumentaria pertinente como; mandilón, mascarilla y guantes antes y después del procedimiento de atención al paciente? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿El personal médico realiza un previo diagnóstico antes de su ingreso y como también al otorgar el alta médica? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con planes de contingencia ante cualquier emergencia? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN: RESULTADOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Considera usted que el área de sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera usted que se le registro de acuerdo a la gravedad de su problema médico? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿El establecimiento de salud promueve la mejora continua de las actividades del personal? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿considera usted que se cumple la atención de sus necesidades básicas? | x | | x | | x | | |

| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE | | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TÉCNICO | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 15 | ¿Recibió visita médica durante los días que estuvo hospitalizado? | x | | x | | x | |
| 16 | ¿Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| 17 | ¿Después de su recuperación el personal médico le oriento acerca de los medicamentos que recibió durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| 18 | ¿Usted entendió la explicación del personal médico en cuanto a los análisis de los resultados de laboratorio? | x | | x | | x | |
| 19 | ¿Al darle alta médica, usted comprendió sobre los cuidados en su hogar asimismo sobre los medicamentos a utilizar? | x | | x | | x | |
| 20 | ¿El personal médico se interesó por mejorar el problema de salud que le aquejaba? | x | | x | | x | |
| 21 | ¿El personal de salud le entrego en buena temperatura y de manera higiénica los alimentos? | x | | x | | x | |
| 22 | ¿Usted considera que mejoro su problema de salud post hospitalización? | x | | x | | x | |
| 23 | ¿Durante el tiempo que estuvo hospitalizado se respetó su privacidad? | x | | x | | x | |
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE HUMANO | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 24 | ¿El trámite de admisión fue rápido para proceder a hospitalizarlo? | x | | x | | x | |
| 25 | ¿Se realizo de manera rápida los análisis de laboratorio? | x | | x | | x | |
| 26 | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | x | | x | | x | |
| 27 | ¿considera que los trámites para su respectivo alta fue rápido? | x | | x | | x | |
| 28 | ¿Considera que el trato recibido por el medico fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 29 | ¿Considera que el trato recibido por el enfermero fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 30 | ¿Considera que el trato recibido por el personal en nutrición fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 31 | ¿Considera que el trato recibido por el encargado de admisión fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | | |
| 32 | ¿El personal a cargo de su atención tuvo interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: COMPONENTE ENTORNO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 33 | ¿Durante su hospitalización los ambientes se encontraron acogedores y limpios? | x | | x | | x | | |
| 34 | ¿Considera usted que los ambientes de higiene se encontraban limpios durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 35 | ¿Considera usted que durante su atención el área de hospitalización conto con los materiales necesarios para poderlo asistir? | x | | x | | x | | |
| 36 | ¿Las frazadas, camas y colchón ropa de cama fueron adecuados durante su atención? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Recomiendo que cambies el nombre del tema de investigación a: "Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el área de hospitalización del Hospital Hugo Pecse Pescetto Andahuaylas, 2020". Así mismo, en las preguntas sería mejor que mencionaras el hospital que estas investigando.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Luisa Guevara Cámara **DNI:** 23962512

Especialidad del validador: Administración de Negocios

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. José Jean Andre Palomino Pacaya

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2020 II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS, 2020.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma



Nombre completo: GERSON PEDRAZA VARGAS
DNI: 73617642

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR PROCESOS Y VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Considera que la infraestructura del hospital es la adecuada para la atención de pacientes? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera usted que el área de hospitalización se encuentra adecuadamente señalizada? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿El área de hospitalización dispone del equipamiento necesario para el acompañamiento del personal de salud? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿El área de hospitalización se encuentra correctamente iluminado, con espacio y adaptado para el cuidado del paciente? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿El área de hospitalización se apoya de personal capacitado y/o calificado en el proceso de atención? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: PROCESOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿En el área de hospitalización busca controlar el peligro biológico a través de la aplicación de normas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿El personal de salud mantiene vigilado al paciente con asistencia permanente para evitar complicaciones en su recuperación? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿El personal de salud utiliza la indumentaria pertinente como; mandilón, mascarilla y guantes antes y después del procedimiento de atención al paciente? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿El personal médico realiza un previo diagnóstico antes de su ingreso y como también al otorgar el alta médica? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con planes de contingencia ante cualquier emergencia? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN: RESULTADOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Considera usted que el área de sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | ¿Considera usted que se le registro de acuerdo a la gravedad de su problema médico? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿El establecimiento de salud promueve la mejora continua de las actividades del personal? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿considera usted que se cumple la atención de sus necesidades básicas? | x | | x | | x | | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TÉCNICO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | ¿Recibió visita médica durante los días que estuvo hospitalizado? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Después de su recuperación el personal médico le oriento acerca de los medicamentos que recibió durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 18 | ¿Usted entendió la explicación del personal médico en cuanto a los análisis de los resultados de laboratorio? | x | | x | | x | | |
| 19 | ¿Al darle alta médica, usted comprendió sobre los cuidados en su hogar asimismo sobre los medicamentos a utilizar? | x | | x | | x | | |
| 20 | ¿El personal médico se interesó por mejorar el problema de salud que le aquejaba? | x | | x | | x | | |
| 21 | ¿El personal de salud le entrego en buena temperatura y de manera higiénica los alimentos? | x | | x | | x | | |
| 22 | ¿Usted considera que mejoro su problema de salud post hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 23 | ¿Durante el tiempo que estuvo hospitalizado se respetó su privacidad? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE HUMANO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | ¿El trámite de admisión fue rápido para proceder a hospitalizarlo? | x | | x | | x | | |
| 25 | ¿Se realizo de manera rápida los análisis de laboratorio? | x | | x | | x | | |
| 26 | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 27 | ¿considera que los trámites para su respectivo alta fue rápido? | x | | x | | x | |
| 28 | ¿Considera que el trato recibido por el medico fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 29 | ¿Considera que el trato recibido por el enfermero fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 30 | ¿Considera que el trato recibido por el personal en nutrición fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 31 | ¿Considera que el trato recibido por el encargado de admisión fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 32 | ¿El personal a cargo de su atención tuvo interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| | DIMENSIÓN 3: COMPONENTE ENTORNO | Si | No | Si | No | Si | No |
| 33 | ¿Durante su hospitalización los ambientes se encontraron acogedores y limpios? | x | | x | | x | |
| 34 | ¿Considera usted que los ambientes de higiene se encontraban limpios durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| 35 | ¿Considera usted que durante su atención el área de hospitalización conto con los materiales necesarios para poderlo asistir? | x | | x | | x | |
| 36 | ¿Las frazadas, camas y colchón ropa de cama fueron adecuados durante su atención? | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Recomiendo que cambies el nombre del tema de investigación a: "Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el área de hospitalización del Hospital Hugo Pecse Pescetto Andahuaylas, 2020". Así mismo, en las preguntas sería mejor que mencionaras el hospital que estas investigando.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Palomino Pacaya Jose Jean Andre **DNI: 70577292**

Especialidad del validador: Administración de Negocios

02 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Simon Jose Cama Flores

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2020 II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS, 2020.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma



Nombre completo: GERSON PEDRAZA VARGAS

DNI: 73617642

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN POR PROCESOS Y VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Considera que la infraestructura del hospital es la adecuada para la atención de pacientes? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera usted que el área de hospitalización se encuentra adecuadamente señalizada? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿El área de hospitalización dispone del equipamiento necesario para el acompañamiento del personal de salud? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿El área de hospitalización se encuentra correctamente iluminado, con espacio y adaptado para el cuidado del paciente? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿El área de hospitalización se apoya de personal capacitado y/o calificado en el proceso de atención? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: PROCESOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿En el área de hospitalización busca controlar el peligro biológico a través de la aplicación de normas y procedimientos? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿El personal de salud mantiene vigilado al paciente con asistencia permanente para evitar complicaciones en su recuperación? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿El personal de salud utiliza la indumentaria pertinente como; mandilón, mascarilla y guantes antes y después del procedimiento de atención al paciente? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿El personal médico realiza un previo diagnóstico antes de su ingreso y como también al otorgar el alta médica? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con planes de contingencia ante cualquier emergencia? | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN: RESULTADOS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Considera usted que el área de sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | ¿Considera usted que se le registro de acuerdo a la gravedad de su problema médico? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿El establecimiento de salud promueve la mejora continua de las actividades del personal? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿considera usted que se cumple la atención de sus necesidades básicas? | x | | x | | x | | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE | | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TÉCNICO | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | ¿Recibió visita médica durante los días que estuvo hospitalizado? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera usted que el médico le explico de manera correcta el desarrollo de su problema de salud durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Después de su recuperación el personal médico le oriento acerca de los medicamentos que recibió durante su hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 18 | ¿Usted entendió la explicación del personal médico en cuanto a los análisis de los resultados de laboratorio? | x | | x | | x | | |
| 19 | ¿Al darle alta médica, usted comprendió sobre los cuidados en su hogar asimismo sobre los medicamentos a utilizar? | x | | x | | x | | |
| 20 | ¿El personal médico se interesó por mejorar el problema de salud que le aquejaba? | x | | x | | x | | |
| 21 | ¿El personal de salud le entrego en buena temperatura y de manera higiénica los alimentos? | x | | x | | x | | |
| 22 | ¿Usted considera que mejoro su problema de salud post hospitalización? | x | | x | | x | | |
| 23 | ¿Durante el tiempo que estuvo hospitalizado se respetó su privacidad? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 1: COMPONENTE HUMANO | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | ¿El trámite de admisión fue rápido para proceder a hospitalizarlo? | x | | x | | x | | |
| 25 | ¿Se realizo de manera rápida los análisis de laboratorio? | x | | x | | x | | |
| 26 | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 27 | ¿considera que los trámites para su respectivo alta fue rápido? | x | | x | | x | |
| 28 | ¿Considera que el trato recibido por el medico fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 29 | ¿Considera que el trato recibido por el enfermero fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 30 | ¿Considera que el trato recibido por el personal en nutrición fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 31 | ¿Considera que el trato recibido por el encargado de admisión fue con respeto y paciencia? | x | | x | | x | |
| 32 | ¿El personal a cargo de su atención tuvo interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| | DIMENSIÓN 3: COMPONENTE ENTORNO | Si | No | Si | No | Si | No |
| 33 | ¿Durante su hospitalización los ambientes se encontraron acogedores y limpios? | x | | x | | x | |
| 34 | ¿Considera usted que los ambientes de higiene se encontraban limpios durante su hospitalización? | x | | x | | x | |
| 35 | ¿Considera usted que durante su atención el área de hospitalización conto con los materiales necesarios para poderlo asistir? | x | | x | | x | |
| 36 | ¿Las frazadas, camas y colchón ropa de cama fueron adecuados durante su atención? | x | | x | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Recomiendo que cambies el nombre del tema de investigación a: “Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el área de hospitalización del Hospital Hugo Pecse Pescetto Andahuaylas, 2020”. Así mismo, en las preguntas sería mejor que mencionaras el hospital que estas investigando.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Simon Jose Cama Flores** **DNI: 24461156**

Especialidad del validador: Administración de Negocios

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

ANEXO 03: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

V1: GESTIÓN POR PROCESOS

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 1,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 3,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 3,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 |
| 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 4,00 |
| 4,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 9 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 9 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,811 | 16 |

V2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

| P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 |
| 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |

Resumen de procesamiento de casos

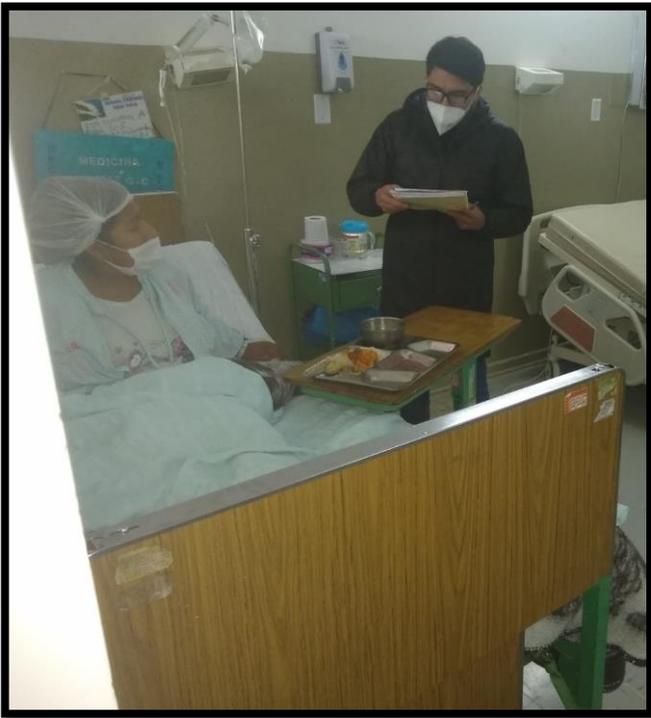
| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 9 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 9 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,866 | 22 |

ANEXO 04: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEDRAZA VARGAS GERSON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| PEDRAZA VARGAS GERSON DNI: 73617642 ORCID 0000-0002-4018-8058 | Firmado digitalmente por: GPEDRAZAV el 14-03-2021 18:58:08 |

Código documento Trilce: INV - 0096338