



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes
del Hospital de Otuzco - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Delgado Riojas, Alis Nanerl (ORCID: 0000-0001-9011-1094)

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (ORCID: 0000-0002-3453-1091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Jehová que siempre está presente en cada cosa que hago; a mi esposo Danny, mis hijos Danny, Joshua, Ian Haziél, que son el principal motivo de mejora personal diaria.

A mi papa Leopoldo que siempre me inculco ser la mejor en todo lo que haga, y a mi mama Lucía porque siempre tienes palabra de aliento y tranquilidad para superar cualquier obstáculo

Alis Delgado Riojas

Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo del Hospital Elpidio Pérez que siempre tuvieron la disponibilidad de apoyarme en esta investigación, reservando tiempo para coadyuvar en que debe mejorar nuestro hospital y lograr acercamiento real a la población a la que atendemos.

Alis Delgado Riojas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización	26
3.3 Población, muestra y muestreo	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5 Procedimientos	31
3.6 Método de análisis de datos.....	31
3.7 Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
VIII. PROPUESTA.....	55
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	62

- Anexo 1. Matriz de consistencia
- Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 3: instrumento de recolección de datos para validar la variable independiente: gestión por procesos
- Anexo 4: instrumento de recolección de datos para validar la variable dependiente: atención a los pacientes (satisfacción)
- Anexo 5 validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 1: dr. Wilver quispe ramos
- Anexo 6: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 2: dr. Eduardo daniel garcía cruzate
- Anexo 7: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 3: dr. William armando reyes alva
- Anexo 8: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 4: dr. José elías sandoval ríos
- Anexo 9: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 5: dra. Zaida violeta cacho becerra
- Anexo 10: cuadro consolidado de validación de instrumento para la variable independiente: gestión por procesos
- Anexo 11: cuadro consolidado de validación de instrumento para la variable dependiente: atención a los pacientes (satisfacción)
- Anexo 12: tabulación de datos obtenido en el software spss ver. 25.0 – para el estudio de confiabilidad
- Anexo 13: base de datos de la variable independiente gestión por procesos
- Anexo 14: base de datos resultados variable dependiente atención a los pacientes (satisfacción)
- Anexo 15: propuesta doctorado

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	34
Tabla 2: Niveles de las dimensiones de la variable “Gestión por procesos” del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.....	35
Tabla 3: Niveles de las dimensiones de la variable “Atención a los pacientes (satisfacción)” del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	36
Tabla 4: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables “Gestión por Procesos” y “Atención a los pacientes (satisfacción)” con sus respectivas dimensiones del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.....	37
Tabla 5: Niveles de la Gestión por procesos (V1) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	38
Tabla 6: Niveles de los Procesos Estratégicos (V1_D1) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	39
Tabla 7: Niveles de los Procesos Operativos (V1_D2) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	40
Tabla 8: Niveles de los Procesos de Soporte (V1_D3) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	41
Tabla 9: Niveles del Rendimiento Percibido (V2_D1) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	42
Tabla 10: Niveles de Expectativas (V2_D2) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.....	43
Tabla 11: Niveles de Nivel de Satisfacción (V2_D3) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.	44
Tabla 12: Propuesta de mejora.	56

Índice de gráficos y figuras

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Resumen

Agregar el problema/ contexto de elección La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la atención a los pacientes del hospital de Otuzco - 2021. La metodología fue cuantitativa, aplicada, no experimental, de diseño fue correlacional. la muestra fue por conveniencia, participaron 100 profesionales. Se utilizó el cuestionario de gestión por procesos y el cuestionario de atención a pacientes como instrumentos de recolección de datos. Se demostró relación de intensidad media entre la gestión por procesos y la atención de los pacientes ($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05). Se demostró relación de intensidad media entre las dimensiones procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de soporte ($R = 0.324$, 0.340 , 0.382 , $p = 0.000$, alfa = 0.05 respectivamente), se encontró relación entre a dimensión expectativa y la dimensión nivel de satisfacción con la gestión de procesos ($R = 0.418$, 0.418 $p = 0.000$, alfa 0.05 respectivamente). No se encontró relación entre la dimensión percepción de servicios y gestión de procesos ($p > 0.05$).

Palabras Clave: Gestión de procesos, atención de los pacientes, Hospital de Otuzco.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between process management and patient care at the Otuzco hospital - 2021. The methodology was quantitative, applied, not experimental, and the design was correlational. The sample was for convenience, 100 professionals participated. The process management questionnaire and the patient care questionnaire were used as data collection instruments. A medium intensity relationship was demonstrated between process management and patient care ($R = 0.382$, $p = 0.000$, $\alpha 0.05$). A medium intensity relationship was demonstrated between the dimensions of strategic processes, operational processes, support processes ($R = 0.324$, 0.340 , 0.382 , $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$ respectively), a relationship was found between the expectation dimension and the satisfaction level dimension with process management ($R = 0.418$, 0.418 , $p = 0.000$, $\alpha 0.05$ respectively). No relationship was found between the dimension perception of services and process management ($p > 0.05$).

Keywords: Process management, patient care, Otuzco Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad nuestro país al igual que todo el mundo viene acarreado secuelas a causa de la pandemia mundial del Coronavirus (COVID – 19); la ciudad de Otuzco y su nosocomio no ha sido ajena a esta problemática; generando demanda de gastos logísticos de bioseguridad; medicinales y sobre todo la carencia de personal activo para el desarrollo de atención física que es fundamental al ser el sector que vive diariamente la lucha contra el COVID 19; y ello se evidencia que el 15% del personal es vulnerable por lo que no están activamente trabajando, aunado a ello por la ley de emergencia se cerró consultorios externos lo que disminuyó la atención en consulta externa en casi el 40% la proyección a la comunidad reduciéndose las estadísticas a solo 33280 atenciones en el año 2020; debido a que se dejó realizar atenciones de enfermedades crónicas, enfermedades comunes, con la finalidad de enfocarse en la atención de COVID 19.

Otuzco es una provincia de la región La Libertad ubicado en la franja de la serranía liberteña; cuenta con 10 distritos; siendo su capital de mismo nombre Otuzco; tiene una extensión de 2110 km² para un total de 90 000 habitantes; lo que da una densidad de 36.89 Hab/km². Como toda capital provincial cuenta con diferentes estamentos descentralizados de los diferentes ministerios e instituciones estatales; dentro de ellas podemos destacar a la red de salud Otuzco la cual cuenta con 36 establecimientos de salud entre postas y centros de salud; y su establecimiento referencial de mayor capacidad resolutive: el Hospital Elpidio Berovides Pérez, lugar donde vamos a desarrollar nuestra investigación. Es un hospital de nivel II -1 según su recategorización realizada el 25 noviembre del 2015 ante las instancias del Ministerio de salud (RGR N° 169-2015-GRLL-GGR- GRSS). Este cuenta con las cuatro especialidades medico quirúrgicas: Medicina interna, Pediatría, Cirugía, ginecoobstetricia y por ende centro quirúrgico. Dentro de sus instalaciones laboran 150 trabajadores entre personal administrativo y asistencial; conformado por tanto con 100 trabajadores asistenciales según el siguiente detalle: 32 Licenciados de enfermería; 26 Técnicos en enfermería; 22 Médicos Cirujanos (médicos generales y especialistas); 18 Licenciados en Obstetricia y 3 Licenciados en farmacia. Al

igual que muchos otros establecimientos de salud de nuestro país se ve afectado por diversos problemas logísticos y de personal; que dificultan el óptimo funcionamiento del mismo. El Hospital Elpidio Berovídes Pérez como centro de referencia de la provincia según estadística de Oficina General de epidemiología (OGE) tiene una población asignada de 98 000 habitantes, y tomando en consideración estadísticas HIS de la instituciones atiende anualmente aproximadamente en consultorio 54 735 atenciones, es decir mensualmente 5000 atenciones (medicina interna, medicina general, pediatría, cirugía, ginecoobstetricia, nutrición, psicología, odontología, radiología, laboratorio); además se realizan en promedio 250 cirugías mensuales de los servicios de cirugía y ginecoobstetricia, y además 3500 hospitalizaciones de las 4 especialidades básicas.

En cuanto a documentos de gestión en la institución como Organigrama, Manual de organización y funciones, Reglamento de Organización y funciones; están ausentes debido que hasta la fecha no ha podido desligarse administrativamente de la Red de salud Otuzco, la misma que está funcionando dentro de las instalaciones del Hospital. Lo que limita su organización administrativa que permitiría procesos organizados e independencia logística y presupuestaria. Como servidora de esta institución y gestor público nace la idea de analizar la gestión de procesos para poder optimizar y/o replantear y modificar a nivel estratégico; de apoyo y operativo de las actividades realizadas en pro de la mejora del servicio brindado hacia los pacientes de la comunidad.

La realidad problemática nos lleva al siguiente problema de investigación:
¿ En qué medida la gestión por procesos se relaciona con la atención de los pacientes del hospital de Otuzco - 2021?. Para llegar al problema principal, se requiere de problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la dimensión procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión procesos de soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión expectativa y gestión de

procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021?.

La presente investigación se justifica a nivel teórico, ya que se establecieron las variables y sus dimensiones con teorías ya validadas y aplicadas en diferentes investigaciones previas como es el modelo de mapeo de procesos y el índice de satisfacción de Thompson (2013); de igual manera se justifica de manera metodológica porque usaremos la investigación descriptiva correlacional y se desarrollará la investigación científica establecida aplicando técnicas e instrumentos para recolección de datos, analizaremos e interpretaremos las misma. A su vez se justifica desde el ámbito social por que la investigación servirá para mejorar el servicio brindado por el hospital Elpidio Berovides Pérez en favor de los pobladores de la provincia de Otuzco mejorando directamente la salud; finalmente se justifica desde legalmente porque se basan en lineamientos citados por el establecidos por el estado mediante decretos supremos y normas dadas por el Ministerio de Salud en función de los trabajadores que laboran en dicho nosocomio

Para contribuir a la solución de la realidad problemática se formula el siguiente objetivo general determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la atención a los pacientes del hospital de Otuzco - 2021. Para llegar al objetivo principal se requiere de objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimension procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension procesos de soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021.

Con estos objetivos específicos se pudo estadísticamente demostrar la siguiente hipótesis general de investigación: La gestión por procesos se

relaciona de manera significativa con la atención de los pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Para llegar a la hipótesis principal se requiere de hipótesis específicas: Existe relación entre la dimension procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension procesos de soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional destacó Hinojosa (2016) en Ecuador, con su investigación sobre *“Mejoramiento de la gestión por procesos en el servicio de Laboratorio Clínico del hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1”*; investigación cuali - cuantitativa, tipo descriptiva explicativa, en la cual permitió definir conocer los subprocesos de esta institución así como conocer el nivel de satisfacción tanto de usuarios internos así como de los externos, realizando con ello una evaluación de las falencias en la prestación de servicios. Uso técnicas: entrevista intencional a la jefa del laboratorio clínico, encuestas y cuestionarios a los usuarios externos Y/o pacientes. Obteniendo con ellos gráficos y tablas para comprender las causas que dificulta la atención en el laboratorio. Las conclusiones y recomendaciones terminaron finalmente una reingeniería de los procesos que permitirá un trabajo más organizado y efectivo.

Gutiérrez (2016) en su tesis *“La Gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato”*; encuentra una institución que no tiene manual de gestión que dirija los diversos aspectos de la atención a sus usuarios. No teniendo gestión por procesos adecuada, la organización no tiene parámetros de capacitaciones tecnológicas , lo que incide en la poca satisfacción de sus usuarios. Por lo que los hallazgos mas saltantes de la investigación es que la clínica atiende de forma rutinaria y tradicional y que no habido mejoras tecnológicas de acuerdo a los avances en el mercado. Proponiendo por tanto un algoritmo de procesos que ayude a mejorar la atención de la clínica, con las diversas rutas de atención que debe cumplir los empleados, definiendo cada actividad que se debe ejecutar específicamente logrando con ello eficiencia, competitividad, lo que redundará en clientes felices y satisfechos de la atención que recibieron, convirtiéndose en el futuro en promotores pasivos de la clínica. Además se realizó 02 mediciones en el espacio de 10 meses que duró el trabajo en la institución.

A nivel nacional ; Alvarado (2021) en su tesis *“Propuesta de plan de mejora de la gestión por procesos en las Trabajadoras sociales del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2021”* para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, en la Universidad César Vallejo

Logro conocer la percepción de una propuesta de plan de mejora de la gestión por procesos en dicha institución sanitaria. Investigación aplicada con enfoque cualitativo. La población fue de 70 entre profesionales y usuarios y una muestra de 47. La propuesta es de plan de mejora en la gestión de procesos en su personal laboral de dicho nosocomio, la cual se realizó aplicándoles una encuesta, los resultados demostraron que se requería de una transformación de la gestión en los puntos muy importantes. Eso apuntaba a tener urgentemente una transformación para tener un nivel alto de atención para que los usuarios se sientan bien y concurren siempre a atenderse. Nacional

Diaz y Esteves (2019) con su tesis “Gestión de Procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital LAS MERCEDES Chiclayo, 2017”; tuvo como meta o fin relacionar la gestión del procesamiento con la atención de las personas que se atienden. Investigación correlacional, no experimental y transversal. Compuesta por 2 poblaciones de 15 y 120 individuos y muestra de 15 y 92. Uso como instrumento el cuestionario SERVQUAL y pudo observar que en dicho hospital falta personal e instrumentos tecnológicos para una mejor atención a las personas que acuden, según las personas entrevistadas este hospital no cumple es inadecuada, pues se deja de lado a los pacientes y muchas veces se quedan con todas las expectativas adecuadas para atenderlos en el área externa cuando ellos van a solicitar o hacer los trámites, también se afirma que la atención hora y horas esperando ser atendidos, generando conflictos pues no les queda otra opción que hacer reclamos, elevar su voz de protesta para que sean escuchados. En cuanto a la infraestructura es deprimente observar sus paredes despintadas, los servicios higiénicos muy deficientes. Todo esto conlleva a una conclusión en la cual nos hace analizar que la gestión del proceso del nosocomio es de nivel bajo y no se observa un compromiso una motivación por parte del personal laboral. Sabemos que a la atención en el sector salud debe ser primordial, se debe contar con todo lo necesario para que el paciente sea atendido eficientemente. Por eso urge dar un cambio a su política de gestión para que cumpla con los requisitos básicos y pueda brindar una atención de nivel alto a los usuarios. Esto motivó a que el investigador efectúe un estudio detallado desde sus bases para analizar las

deficiencias que presenta. Se concluye que el nosocomio al no contar con los requisitos primarios presenta todos los problemas mencionados anteriormente.

Cuba (2018) en su tesis “Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia”, trató de demostrar que la aplicación de un prototipo de procesamiento de negocios incide e influye en el nivel de excelencia en dicho laboratorio del nosocomio. Los pacientes encuestados opinan que el Laboratorio no cuenta con personal suficiente, entregan los resultados de sus exámenes después de una semana y muchas veces no los llegan a realizar porque ya no tienen reactivos, u otro pretexto para no atenderlos. Luego de realizada la investigación los resultados obtenidos fueron muy óptimos pues se comprobó que la aplicación de ese prototipo fue muy positiva, pues se demostró un efecto de alto nivel de calidad. El plan estratégico propuesto nos da resultados óptimos, el Laboratorio cumple con entregar a tiempo los análisis de los usuarios en la fecha indicada, cuenta con reactivos suficientes para poder atender a los pacientes que concurren cada día.

A su vez Quispe, C. (2018), quien en sus tesis para optar el grado académico: Maestro en Gestión de los servicios de la salud, expone el proyecto: “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico Dento Stetic en el año 2018 en la ciudad de Cajamarca; de quien podemos referirnos a que este proyecto se desarrolló con la finalidad de condicionar mejoras en la atención de pacientes; y se muestra ciertos problemas en el área dental a pesar de contar con los equipamientos tecnológicos. Su objetivo fue el análisis de la gestión por procesos y así superar con creces la operatividad y eficiencia del personal que atiende a los pacientes en dicho Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. Investigación cuantitativa y propositiva, no experimental debido a que la población y muestra fue constituida por 98 personas; de corte transversal. Se empleó la entrevista y la encuesta. La empresa de salud odontológica tiene muchas debilidades en cuanto a la atención a sus pacientes, pues no cuenta con objetivos estratégicos y al no contar con esto no tienen ruta a seguir, eso los lleva a atender pacientes durante un periodo largo las citas, generando molestias. La investigadora propone un modelo de estrategias para que este centro odontólogo mejore y brinde un mejor servicio a

sus clientes. El conjunto de actividades que se sugiere es desde que el paciente ingresa, la manera de recepción, esto es muy importante, pues desde este paso el cliente se da cuenta de cómo va a ser su atención en el centro, luego se sugiere un pase a caja lugar donde va a pagar, posteriormente a administración, oficina que le dirigirá hacia cualquiera de los 2 consultorios, ingresa a atención del personal odontólogo, esta ruta les va a permitir tener una mejor atención y clientes satisfechos. Esto se refleja en los resultados que presenta la tesista, pues se aumentó en un buen porcentaje la satisfacción de los pacientes.

Robles y Díaz (2017) en su artículo de revista científica “Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú”, define que a partir de la gerencia se desprende gestión por proceso, cuyo objetivo es que las organizaciones se tornen eficientes, identificando los procesos y productos esenciales en torno a la cual gira una organización. Considerando que toda organización ya sea privada o pública son valorados como sistemas que se encargan de realizar actividades que finalmente involucran procesos, es preciso gestionarlos, logrando satisfacción por parte de los usuarios que acuden para su atención. Del mismo modo se ampliado a las instituciones de salud .

En el artículo científico realizado en el año 2017 por Urteaga, P. & Robles, “Gestión por procesos en el servicio de la salud”; expone que toda Gestión de Procesos constituye una herramienta imprescindible en la eficiencia y una buena calidad en su servicio. Afirma que es necesario aplicar estrategias para que el servicio sea adecuado y de calidad para los pacientes, ya que actualmente nuestra calidad de salud está cada día más decaída. Para esto proponen diversos procesos y funciones que deben cumplir para garantizar la excelencia a sus usuarios.

De igual manera Bustamante, S. (2021), desarrolló la investigación denominada: “Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020”, Amazonas – Perú. Investigación básica, descriptiva, correlacional. De 1797 pacientes que tuvo como población, muestreo a 70 de ellos; se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Sabiendo que los hospitales carecen de instrumentos quirúrgicos, no van a poder dar una atención adecuada, caso contrario si posee instrumentaría de acuerdo al avance de la tecnología la consecuencia es que va a brindar un excelente

servicio. Juntamente con la tecnología cuenta la atención del personal que labora en la Institución. Luego de realizar la investigación, se definió hay una estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, pues son ellos los que día a día acuden y pueden dar fe de los servicios que ofrece y brinda el nosocomio.

Mendoza, A (2021), quien desarrolla su investigación basada en la Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19. Investigación aplicada, tipo cuantitativa, correlacional, transversal. Esta investigación permite conocer in situ la atención que realiza el establecimiento en la emergencia, aunado a las deficiencias con que cuenta el establecimiento, que son más complejas aún con el estado de pandemia covid 19, que sacó a relucir las verdaderas deficiencias de los establecimientos hospitalarios, cabe resaltar que en un inicio los hospitales no contaban con una adecuada instrumentaría de alta tecnología, especialmente en Chocope. Se tomó como muestra para realizar el trabajo de investigación a 133 pacientes, recabando información se encontró que la atención en su mayoría es regular, luego opinaron que era mala y una minoría opinó que la atención es buena, es muy importante resaltar esto pues en nuestra investigación os permitirá analizar y dar sugerencias o recomendaciones para que el hospital brinde una óptima atención y los pacientes se sientan satisfechos. Información importante en este tiempo de pandemia, En salud mejora día a día su atención para poder satisfacer a sus pacientes, sobre todo que las personas que acuden son asegurados. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

De igual manera Salgado, M (2021); plantea la investigación denominada: “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, Andahuaylas-Perú. Investigación básica, exploratoria, descriptiva y explicativa con enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Se realizó una encuesta a 91 pacientes y se encontró un nivel “Alto” de satisfacción óptima de parte de los encuestados. En forma general el hospital en sus demás especialidades no es óptima, pues

presenta dificultades y muchas veces los usuarios se sienten contrariados e inconformes de haber ido a atenderse. Generalmente el hospital programa solo un consultorio obstétrico, y muchos pacientes no alcanzan a atenderse ese día, pese a esas dificultades los usuarios opinan que la atención es buena. Relacionando ambas atenciones, se deduce que en dicho nosocomio cuando hay pocos pacientes se atienden a todos y es muy buena, pero cuando se da el caso de que hay gran cantidad de usuarios muchas veces no se atiende a todos. Igualmente, ambas variables que están estrechamente vinculadas, y depende mucho de eso para que el hospital marche bien o tenga muchas quejas por parte de los pacientes.

A su vez Serpa, N. (2021) en su tesis “Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería en el período transoperatorio en la clínica La Familia, Huacho 2020”, Lima – Perú. Investigación básica, descriptiva, no experimental y transversal de muestreo no probabilístico por conveniencia. Evalúa la atención recibida por pacientes posoperados con respecto a las atenciones de enfermería. Es muy importante atender íntegramente a un paciente después de haber sido intervenido quirúrgicamente pues depende de ellos para seguir recuperándose y parte de ellos depende de la atención que les brinde el personal laboral, especialmente las enfermeras. Cuando la atención no es adecuada los pacientes post operatorios pueden recaer y tener una infección, que muchas veces se generaliza, cayendo en la fatalidad que es la muerte. Las enfermeras juegan un rol muy importante en todo paciente pues tienen una relación estrecha y directa con los pacientes. Para obtener datos se aplicó un cuestionario y se contó con 40 pacientes que fueron operados en el hospital. Obteniendo que el mayor índice porcentual es el de excelente, pues se encontró que la mayoría tienen aceptación excelente en cuanto a la atención.

Un año después Gama, O. (2020), con su tesis “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente al Egreso Hospitalario, Servicio de Cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima 2019”, Lima– Perú. Investigación básica, descriptiva, no experimental con enfoque cuantitativo afirma que el buen funcionamiento de un hospital consiste en dar una atención integral, adecuada y

de cordialidad a los pacientes que recurren, esto permitirá que dichos pacientes recomienden la buena atención a la comunidad. El trabajo de investigación se realizó en Lima con una población y muestra de 90 personas, a las cuales se les aplicó encuestas para recolectar datos, muestreo no probabilístico por conveniencia. Llegando a concluir la existencia de estrecha relación entre ambas variables, cabe mencionar que cuando estamos hablando del cuerpo de enfermeras nos referimos a todos los consultorios médicos, pues ellas están distribuidas en todos los consultorios.

De igual manera Villanueva, I. (2020), en su tesis “Propuesta de mejora en la satisfacción del paciente en el servicio de radiología en un centro privado, Chimbote, 2020”, Chimbote – Perú; tiene como estudio las variables: satisfacción del paciente y los servicios para la atención. Investigación aplicada y de tipo mixto. Siendo una área que necesita de instrumentos con tecnología alta y nueva, pues depende de ello para que las placas sean tomadas en nivel alto y puedan ser observadas claramente por los médicos. Se contó con un total de 38 personas muestreadas quienes fueron atendidas y se les aplicó la encuesta, cuya información fue procesada para realizar la investigación. Se obtuvo como resultados que el estado de los servicios brindados fueron los adecuados con la tecnología en sus equipos e instalaciones; lo cual se vio reflejado en la atención brindada con el intervalo de Bueno, pues eso refleja en los datos obtenidos por los pacientes. Concluyendo relación estrecha entre ambas variables.

Así mismo, Ordinola, D. (2020), en su tesis, “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre – noviembre 2020”; Investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional. Con un muestreo obtuvo a 103 pacientes , a los que aplico el cuestionario SERVQUAL. Observando que están vinculados pues en este caso el personal de enfermería brinda atención y depende como lo tome el paciente para poder dar su opinión si es buena o mala, ambos están ligados, pues los hospitales ofrecen el servicio directo, es decir que es frente a frente. En nuestro país tenemos hospitales de servicio privado y público, en el privado como entendemos por ser particular y pagado el trato es

un poco más conforme, caso contrario en el sector público, muchas veces el trato al paciente no es muy óptimo. Demostrando que si existen relación directa entre las variables estudiadas.

Un año después Jaime, I. realiza la investigación denominada: “Propuesta de un Sistema de Información para la Planeación del proceso de determinación de necesidades de bienes estratégicos, EsSalud 2019, propone un planeamiento de instrumentos estratégicos para el sistema de información de dicha entidad de Es salud. Esto lo realizó haciendo un estudio detallado y analítico de los documentos de los últimos 5 años; esta investigación guarda relación con los procesos a estudiar y su evaluación.

Cama, D (2018) en sus tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018”; en la ciudad de Ica. Investigación descriptiva, cuantitativa, correlaciona. La muestra compuesta por 82 pacientes, muestreo censal y no probabilístico. A su vez hace mención a la Organización Mundial de la Salud, quien define que un centro hospitalario para poder tener un buen funcionamiento y lo usuarios estén satisfechos, debe contar con un idóneo personal o cuerpo médico, que los pacientes se sientan seguros; tengan un mínimo de riesgo, y tengan confianza en la atención. El usuario que acude a un centro de salud será el único que atestiguará el tipo de servicio recibido, valorando si cubrió sus expectativa, cuenta con personal idóneo, con una maquinaria adecuada y con una tecnología acorde al tiempo que vivimos. La principal conclusión la significancia correlacional entre ambas variables.

También Noa, R. (2016) en su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho”, Lima - Perú; toma como objeto de estudio el hospital de Lurigancho para poder conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la atención y nivel de calidad que brinda dicha Institución.. Investigación aplicada, descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo. Población y muestra compuesta por 152 pacientes, muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó el

cuestionario. Para realizar la investigación se toma como muestra a pacientes que recurren al hospital, participando voluntariamente, desarrollaron una encuesta para obtener los datos y continuar analizando. Afirma que en Latinoamérica, optimizan sus servicios, capacitando al personal y cuerpo médico y obteniendo instrumentos quirúrgicos avanzados para poder brindar la atención adecuada a las personas. La variable de nivel y grado que ofrece el hospital está directamente relacionada con la opinión satisfactoria que puedan tener los pacientes luego de haber sido atendidos. El área de administración es la que a veces pensamos que no hay mucho trabajo, pero es la que se encarga de todos los trámites, de las citas, por eso requiere de tecnología avanzada, pues los sistemas electrónicos van caducando. Concluyendo se afirma que existe un vínculo muy estrecho de relación directa entre la atención del hospital y su personal laboral con los pacientes que llegan diariamente a atenderse.

Osorio (2016) en su tesis “Propuesta e Implementación de Procesos para la mejora de los Resultados de la Gestión de Promoción de la Inversión Privada de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2014”, cuyo fin primordial fue comprobar el efecto que va a producir su planteamiento propositivo de elevar la efectividad de los procesos de Gestión en dicha Institución pública. Para realizar este plan estratégico se hace uso de una implementación de procesos y una gestión con intervención privada, se les aplicó a los trabajadores un Pre y Post –Test, con los cuales se recogió los datos e información necesarios para poder ejecutar el plan operativo. Toda Institución para que tenga un desarrollo y encamine día a día hacia la excelencia, tiene que lograr estrategias adecuadas en donde se dé un clima positivo, en donde todos puedan interactuar, lo cual le da una imagen institucional de calidad, esto le va a permitir que empresas privadas y públicas miren hacia ella, finalmente estas mejoras que se puedan hacer y realizar se ve sus resultados en su accionar diario, concluyendo diré que para que una institución marche correctamente la propuesta de procesos de gestión debe ser adecuada.

Cárdenas (2015) en su tesis “Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de Atención Primaria II Chilca Essalud”, Investigación aplica, descriptiva. Población de 3000

asegurados y muestra de 455. Evidencio problemas en la organización como maltrato y demora en la atención lo genera insatisfacción en sus pacientes. Además concluyo que progresivamente con el transcurrir del tiempo fue aumentado la insatisfacción de los pacientes, debido que tiene 2 falencias principales; los cuales son el tiempo de espera y la planificación de las citas, por lo que realiza un mapa de procesos que finalmente disminuyo estos 02 problemas principales. Por lo que elaboró un mapeo de procesos, que va en función de los pacientes a fin de poder colmar sus expectativas y necesidades. Metodológicamente tiene dos fases, una de análisis donde se forma el equipo, realiza levantamiento de información de los procesos existentes ya sea operativos, estratégicos y de soporte, con responsabilidades a cada trabajador; y una segunda fase donde se definen los equipo de trabajo, se desarrolló el diagrama As-Is.

El estado peruano en el año 2013 mediante el D.S. N°004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; dentro de las Políticas de Gestión, los objetivos están enmarcados de contar con un personal idóneo y adecuado, pues son ejes fundamentales para su funcionamiento. Además, está enfocada en óptimos resultados y divide a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública está dividida en cinco sectores.

A nivel local destacó Pomatanta (2020) con su tesis “Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020”,. Investigación no experimental y aplicada, transeccional, propositiva, descriptiva. Población constituida por los trabajadores que realizan procesos y muestra de tipo censal, sin muestreo. Eso análisis documental, la observación directa y una ficha de recolección de datos y de observación. Si bien es cierto es una investigación desarrollada en el sector educación guarda estrecha relación ya que propone un modelo que incluye a gestión de procesos para elevar el funcionamiento y calidad en la eficiencia de dicha entidad pública, pues actualmente dicha entidad se encuentra en un nivel bajo y con esta aplicación u estrategia se busca superar, y lograr un clima

apropiado para el trabajo, en donde se sienta el clima afectivo, y que todo gire y promueva el trabajo cooperativo entre su personal. El plan estratégico propuesto por el autor de la investigación analizó los documentos que cuenta la UGEL y entrevistó a los encargados de las diferentes áreas, elaboró planes con un prototipo en donde la entidad tenga su propia gestión de procesos estratégicos, operantes y también que sean base fundamental, puntos clave para el buen funcionamiento y desarrollo de una estrategia. Todos sabemos que en estos tiempos la tecnología ha avanzado muchísimo, todo está globalizado, todo el mundo está lleno de retos, por eso es que se deben tomar modelos acordes a lo que estamos viviendo, que sean muy efectivos para obtener resultados óptimos. Justamente se debe tener en cuenta modelos existentes que ayudan a crecer y organizar a la entidad en forma moderna. Esta entidad pública, tiene a usuarios que están relacionados con la docencia y la educación, por eso supone que cuente con procesos flexibles, con mejora día a día, que exista entre el personal un trabajo en equipo donde todos mancomunadamente saquen adelante a sus diversas áreas con que cuentan. Mayormente la gestión de procesos para este caso debe brindar medidas de control orientadas al impacto a los usuarios tanto en sus problemas y sus dudas que tenga al realizar alguna gestión en la institución. Las estrategias más resaltantes que han sido planteadas en esta mejora de gestión de procesos están orientadas en el análisis de datos recogidos por las encuestas realizadas, luego se organiza los diferentes procesos. Propuso un modelo de gestión por procesos y con ello lograr mayor efectividad de la gestión en la entidad, pretendiendo superar las brechas de la gestión interna, con mejoría en el clima laboral de la organización, en función a un labor coordinada, trabajo en equipo y que redundara en mejor valoración de cliente externo e interno de la institución.

Arteaga, P. (2019) titulada “Gestión por Procesos en la Competitividad del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017 para optar el Grado Académico de Doctora en Universidad César Vallejo. Investigación correlacional, causal, transeccional o transversal. La población compuesta por 736 trabajadores y con 110 trabajadores de muestra. Como principal conclusión se halló que la gestión por procesos influye significativamente en la competitividad del H.A.C. “Virgen de la

Puerta”, 2017, pero negativamente en algunas dimensiones como: gestión de relaciones humanas y sociales, gestión del desarrollo y la capacitación estratégico.

De igual forma Alva (2019) en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contrarreferencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud 2019. Investigación no experimental, correlacional, Uso muestreo no probabilístico, por lo que realizo encuesta a 385 usuarios. Y encuentro una correlación positiva baja en tre ambas variables, con un $Rho = 0.205$ y significancia menor al 1% de error ($p < .01$).

Oblitas, J. & Siccha, F. en su tesis denominada: “Relación entre Administración y Estancia Hospitalaria en pacientes del Servicio de Medicina Interna del Hospital de Alta Complejidad Trujillo 2018” establece la relación que existe entre la parte administrativa y permanencia en el hospital y por lo cual su Investigación descriptiva, correlacional. Para ello la investigación se contó con la participación poblacional de 623 pacientes y de 238 usuarios como muestra que fueron atendidos en el hospital. Usó 02 fichas para recolectar sus datos, una para medir la variable administración del hospital y otra ficha que va a medir la permanencia. Una vez recolectados los datos se procedió a analizarlos, obteniendo como resultado que el área de administración tenía deficiencias procedentes del carencias y dificultades durante la permanencia hospitalaria. Es muy importante que para una Institución en este caso del sector salud opere efectivamente, es necesario que las personas encargadas o jefes de área estén capacitados constantemente y sean capaces de coordinar y ser líderes para poner un sello de confiabilidad y hacer cumplir las ordenanzas dadas en la institución, pues como líder tiene que tomar muchas decisiones decisivas en la gestión y ejecución, revertidos en una buena atención a los pacientes., pues si es que se ponen a personas que no tienen una preparación ni como miento no van a conducir correctamente el funcionamiento de la entidad. Luego de analizar esta investigación puedo afirmar que en dicho nosocomio el personal laboral que trabaja en las áreas administrativas debería tener una capacitación constante para estar preparados y listos para dar una atención integral y excelente.

Así mismo; López, A. en el año 2018 plantea la investigación: “El desempeño de los colaboradores del seguro integral de salud y su impacto en la gestión administrativa del hospital regional docente - Trujillo, 2018”. Establece las palabras mágicas que orienta la administración pública de la entidad pública de salud, como medidas de solución para obtener el rendimiento laboral esperado.. Investigación descriptiva no experimental, aplicada, transversal, correlacional causal. El autor incluye la variable Desempeño del colaborador del Seguro Integral de Salud, el cual reflejó que el personal labora adecuadamente sus funciones, en donde destaca valores y estrategias importantes como son la responsabilidad en el trabajo, la identidad, la adecuación y manejo. La otra variable es la de gestión administrativa, que permite observar el manejo del hospital a través de los órganos de dirección, es muy necesario pues de ello depende que marche correctamente la Institución. Participaron para hacer efectivo el estudio 80 personas vinculadas al sector salud, quienes cuentan con un Seguro Integral de Salud. Se aplicó cuestionarios para la recolección de datos, se analizaron los resultados usando el software con base estadística como barras y tablas gráficas. Haciendo el análisis respectivo se obtuvo que los colaboradores de salud tienen una influencia muy importante en la gestión de administración del hospital. Se empleó el cuestionario. Del estudio se afirma que el éxito de la institución debe partir desde lo más alto, es decir las entidades que rigen o supervisan el control y manejo del buen desarrollo del sistema de salud, como a nivel regional a través Gerencia Regional de Salud. Concluyendo que toda política de gestión pública debe estar orientada a mejorar los sistemas de salud, esto se refleja en los resultados obtenidos pues refleja que el personal laboral atiende adecuadamente y satisfactoriamente a las personas que van a atenderse.

De igual manera Sipirán, A (2017); en su tesis denominada “Auditoria de Gestión del Área de Personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas del Hospital II Chocope – Es Salud en el año 2017”. Investigación no experimental de corte transversal. Estudia la variable independiente: Auditoria de Gestión del Área de Personal , para conocer el nivel de calidad eficiente en cuanto al uso y manejo de los recursos que cuenta el hospital de Chocope, esta

variable se va a medir y cuantificar mediante una guía de entrevista, y la variable dependiente se refiere a los objetivos y metas. La población es el personal laboral que trabaja en el nosocomio, obteniendo resultados como que dicho hospital está teniendo problemas pues presentan dificultades que tienen que superar para poder tener una eficiencia y calidad en la atención a los pacientes. Concluyendo la investigación que en la institución carece de una buena gestión en sus recursos humanos; pues presentan dificultades, no presentan de documentos normativos institucionales como MOF, el personal no tiene una capacitación, en la hora del refrigerio no hay una persona que esté a cargo para orientar y controlarlos. Los objetivos y metas no se cumplen, se recomienda realizar una auditoría para que el hospital tome control y dirija adecuadamente y si es necesario corríjala gestión para que pueden encaminarse en el sentido de los objetivos y metas. Todo lo antes mencionado sirvió para introducir una propuesta de mejora de funciones en dicha institución,

La gestión por procesos (Business Process Management BPM) es un principio de gestión que mejora de manera sostenible y competitivamente a las empresas. Esto debido a su enfoque de integralidad de todas las actividades que se engloban en procesos en , enfocándose en las prioridades de sus clientes (Cuba, 2018). Un proceso de negocio o BP (Business Process) es definida como secuencialmente se dan las actividades relacionadas directamente con el negocio, y permiten dar valor agregado cuando son modelados y automatizados, confinando finalmente en mayor productividad, eficiencia y eficacia en las empresas (Giraldo y Ovalle, 2015).

Tomando en cuenta en una empresa lo operativo, la gestión de procesos es conocer realmente los procesos, medir su rendimiento, y estipular cambios o mejoras para el quehacer diario de un negocio. Con ello definimos metas de desempeño y estratégicas para los procesos, a fin de poder realizar reingeniería de las actividades, es decir lograr mejor concatenación de las mismas para lograr cerrar brechas y lograr la competitividad, tanto en desempeño como en costos. (Freud J et al., 2014). El objetivo de la Gestión por Procesos (BPM) es el alineamiento entre las prioridades de los clientes con los lineamientos y procesos esenciales de un negocio. Conceptualmente la gestión por procesos es estructural, multifuncional, analítica, su centro es el cliente y la organización

estará en mejora continua permanente, apuntando consecutivamente en la garantía de calidad, adecuación de los sistemas, estructura, estrategia, garantía de mejor rendimiento organizacional y garantía de solución de la problemática organizacional .

BPM es una práctica de gestión, donde se busca consecutivamente y permanentemente la modelación de los procesos para lo cual se debe tener pasos a realizar como: identificar, definir, analizar, diseñar, ejecutar, monitorear y medir. En consecuencia, la Gestión por Procesos permite conocer y modelar los procesos, sino que por ende va realizar cambios estructurales de como debe funcionar la organización, define quienes deben ser los líderes o personal idóneo, y realizar permanente los logros y rendimientos a futuro. La Gestión por Procesos (BPM), se ha convertido en herramienta eficaz y emergente, debido a que el 80% de instituciones líderes mundiales en algún momento han participado de este tipo de programa. Esta disciplina de BPM permite además planificación organizada, de manera radical en las organizaciones , pues permite a los usuarios internos conocer profundamente el manejo del negocio, usa tecnologías de información de la misma organización y finalmente dotar al usuario externo de mejor satisfacciones, debido a que hace una organización ágil, sin repetición de actividades, redundando en menos costos; asegurando eficiencia, efectividad y eficacia.(Scheel HV & Rosing MV, 2010).

Sobre proceso, podemos decir que son las actividades , de forma ordenada, repetitiva y secuencia IPérez (2010); es decir tenemos un producto que tiene valor, después de haber realizado el secuenciamento de actividades . Así también Giraldo y Ovalle (2015) define un proceso de negocio, como la secuencia de eventos, actividades y decisiones, que conllevan a dar valor agregado a toda organización, así como a sus clientes (Giraldo y Ovalle, 2015).

El Mapeo de procesos AS IS / TO BE (como estamos/como debemos ser) es una herramienta de gestión organizacional, que permite a la organización a levantar información de sus procesos de manera descriptiva, permitiendo mejorar sus procesos internos. Por tanto , permite conocer el negocio básico de una empresa, es decir cuales son sus actividades esenciales, que se realizan rutinariamente del día a día. (“AS IS” del inglés tal como está; “TO BE”, como

debe ser). Es decir nos permite conocer como se realizan actualmente cada proceso de una organización, de paso también se conoce cuales los usuarios internos involucrados o también llamados usuarios clave. Esta información se consigue a través de la evaluación de cada proceso y de quien lo ejecuta, ya sea a través de cuestionarios o entrevistas. (Freud J et al., 2014).

Además, el mapeo de procesos TO BE nos permite definir como seria o a donde queremos llegar con el proceso. Es aquí donde le añadimos valor al proceso, puesto que usaremos herramientas tecnológicas como las tecnologías BPM (Business Process Management). Aquí agregamos personas que tienen experiencia en el proceso a modelar, las que nos permitirán optimizar, y así alinearlos a los objetivos organizacionales, así como mejora de las practica de las actividades.(Freud J et al., 2014)..

El mapeo de procesos también permite diferenciar a las organizaciones, pues con su realización nos permite comprender a profundidad las claves organizacionales, en las que gira y así hacerla más eficiente, tanto en la ejecución, toma decisiones; conocer las personas claves, las mismas que hay que potenciar diariamente, y consecutivamente mejorar la calidad interna de servicios brindados. Teniendo como producto final la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización en todos los ámbitos de su desempeño (Scheel HV & Rosing MV, 2010).

Estandarizar el proceso, permite no redundar o duplicar las actividades, con ello incrementa la productividad, incrementa la rapidez de la entrega de los servicios y productos por la organización, logrando con ello clientes satisfechos: Se estandariza el proceso documentándolo, y con ello conoceremos en donde se puede buscar maneras distintas de modelarlo, pero sin perder la calidad de servicio o producto que espera el cliente. Permitiendo a las organizaciones mejorar sus resultados, haciéndola eficaz y eficiente(Scheel HV & Rosing MV, 2010)..

Primero definición de usuarios clave y / o responsables del proceso: Los usuarios clave, en inglés key users, son los usuarios son usuarios que tienen más conocimientos acerca de las reglas de un proceso de negocio. Son ellos quienes realizan el proceso diariamente. Es necesario identificar a estos

profesionales para recopilar información. Segundo, identificación y mapeo procesos (levantamiento del proceso AS IS)

También llamada de levantamiento AS IS, en esta etapa el proceso actual es modelado sin atender a las mejoras que pueden o deben ser aplicadas. Las entrevistas o reuniones ocurren con los usuarios clave. Se debe recopilar datos sobre: cual es el giro principal del negocio, conocer puntos clave como población objetivo, proveedores, definir cual son las fortalezas organizacional que lo diferencia de la competencia, cual con las interrelaciones claves, como se están realizando las cosas, para modelas los input /output de cada proceso, a fin de ver donde apuntalar o cambiar para hacerla más eficiente, cuáles son los documentos o normativas en las que se están basando para realizar cada proceso (Scheel HV & Rosing MV, 2010)..

Sobre el Rediseño procesos (modelado del proceso TO BE), Es lo que debe ser, aquí se abordan las mejores que se deben realizar al secuenciamiento de cada proceso, por lo que se diseñan diversas alternativas para solucionar las deficiencias, es por ello que se documentan, con la finalidad si hay cambios tecnológicos emergentes en el tiempo puedan usarse como apoyo a la mejora propuesta. eSE busca integralidad de las actividades, evitar las redundancias, uso de tecnologías de información evitando la manualidad. (Cuba, 2018).

Consenso con el cliente: es cuando los clientes visualizan los cambios propuestos, dan sus apreciaciones de las mejoras propuestas y permiten la retroalimentación de los mismos, porque ellos son los van a permitir de manera progresiva e idónea la integridad de datos, como el progreso del proceso a cambiar. (Scheel HV & Rosing MV, 2010)...

Para evaluar la efectividad del mapeo del proceso es posible utilizar indicadores, siendo ellos de eficiencia (medición de productividad en relación a las salidas generadas), eficacia (medición de la calidad en relación a las salidas totales) y efectividad (medición del impacto sobre rentabilidad, costos). El seguimiento de la utilización del proceso en producción también es válido para subsanar dudas de nuevas tareas que se han atribuido a los responsables de la ejecución del flujo (Scheel HV & Rosing MV, 2010)...

Gestión por procesos, es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Se basa en el conociendo los procesos, es decir sus ingresos y salidas, permitirá modelar procesos eficientes, usando los recursos racionalmente. A nivel de administración pública, se orienta en el marco de los objetivos institucionales a identificar información de cualquier entidad estatal, documentar los procesos para reorganizarlos y satisfacer las necesidad de los ciudadanos.(PCM, 2016)

Procesos de Soporte, Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos estratégicos (tecnología, comunicaciones, asesorías, infraestructura, seguridad, etc.) (Pérez J, 2010).

Procesos estratégicos, Son los permiten consecutivamente a cumplir con la misión y visión de una entidad, y estan relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. (Pérez J, 2010).

Procesos Operativos, Son los procesos considerados clave en la organización, porque de ellos dependen la satisfacción o no de sus clientes. El proceso operativo es la entrada de una serie de actividades que se relacionan mutuamente para generar un resultado final. (Pérez J, 2010)

La atención medica de calidad tiene diversas definiciones, Donabedian (1980), es la atención que reciben una persona a fin de alivianar su dolencia, para lo cual una institución sanitaria usa de manera calificada, personal, infraestructura, recursos médicos, recursos financieros; a fin de disminuir todos riesgos en la salud de dicha persona que asiste a un centro hospitalarios, ya sea publico o privado (Losada y Rodríguez, 2007).

La atención al usuario de salud de *calidad* también tiene muchas definiciones, pero la mas acertada y puntual la da Donabedian: “Donde el personal y la institución de salud, usa en máximo sus potencialidades. El personal de salud sus habilidades y destrezas para lo que han recibido capacitación y la institución con todos su recursos disponibles de material e instrumentación medica con la única finalidad de que el usuario final (el paciente) llegue a su máximo bienestar (Donabedian, 1993).Teniendo como ente rector al Ministerio de Salud, quien realiza auditorias periódicas de calidad en salud, que

coadyuvara a la regulación de las entes prestatarias de la salud del país, brindando asistencia técnica y económica a las mismas. (MINSA, 2016).

Para Rojas (2000) la atención al cliente es definida como las prestaciones que un cliente potencial espera recibir, ya sea un bien, un producto o un servicio, que va de acorde al precio, la reputación o la imagen del mismo. En el tiempo además se ha variado la conceptualización de a quien se tiene que satisfacer, y en nuestra era el cliente se ha convertido en centro de satisfacción. Gestión de atención al cliente. La gestión de la atención al cliente nos permite conocer cuales son los productos o servicios que las poblaciones están requiriendo, que según ellos se han convertido en prioritarias para su quehacer diario

Teniendo la atención al cliente las siguientes parámetros: Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente, que hay ser flexibles porque hay cambios de necesidades continuamente, en todos los sectores, Orientación al cliente porque este siempre busca su desarrollo humano y no necesariamente a la calidad/precio (Gil, 2020).

Atención de los pacientes, los paciente son todas las personas que acuden a un establecimiento de salud ya sea publico o privado, no necesariamente con deterioro de su salud, sino también como preventivo, para ser atendido por un personal sanitario; que permitirá tener bienestar físico, social y mental. (Camiro et al., 2017).

Expectativas, Es lo que se espera que suceda, en cuanto a salud de acuerdo a un usuario interno lo que espero tener para atender, usuario externo lo deseo recibir de una atención (Zeithman VA & Bitner J, 2009).

Percepción de servicio, Es lo que recibí ya sea del servicio o producto; de acuerdo al usuario interno de como atendí, y al usuario externo de como recibí la atención.

Nivel de satisfacción: ES la valoración entre lo que espere y lo que recibí (Kotler, 2014).

La presente tesis se sustenta en el ámbito de la Educación Peruana, que tiene su fundamento en la Constitución Política del Perú, Art. 21 que a la letra dice: “el derecho a la educación y a la cultura es inherente de las personas. La educación tiene como fin el desarrollo integral de la personalidad. Se inspira en los principios de la democracia social. El estado reconoce y garantiza la libertad de la enseñanza”. La investigación se fundamenta en la Ley Universitaria N° 23733 Capítulo III, Art. 11, Capítulo V, Art. 43, Art. 51, Inc. “C”, Capítulo VI, Art. 58, Inc. “A”, Capítulo VII, Art. 65; que a la letra dice: Artículo 11: “Los Departamentos Académicos son Unidades de Servicios Académicos, específicos a la Universidad, que reúnen a los profesores que cultivan disciplinas relacionadas entre sí. Coordinan la actividad académica de sus miembros y determinan y actualizan los Sílabos de acuerdo con los requerimientos curriculares de las Escuelas”. Su cumplimiento recibe el estímulo y el apoyo de su Institución. En el estatuto de la Universidad César Vallejo y su Reglamento de Grados y Títulos en los diferentes niveles académicos de formación académico profesional

La presente investigación tiene un marco epistemológico positivista, es decir, basado estrictamente en el conocimiento científico, de las ciencias sociales y naturales, ontológicamente, se fundamenta en el contrato legal, en el estado de derecho y las ciencias sociales que definen sus conceptos e interpretaciones. Desde el criterio axiológico, es pragmático, pues el conocimiento, los conceptos y leyes tienen que ser coherentes con la realidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Esta investigación fue de tipo aplicada CONCYTEC (2018), caracterizada por estar diseñada para responder a preguntas específicas destinadas a resolver problemas prácticos, ya que la investigación aplicada tiene objetivos específicos en forma de productos, procesos o servicios o la mejora de productos y servicios, se refiere al valor práctico de la investigación básica. (Kumar, 2002)

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, la investigación cuantitativa se utiliza para cuantificar el problema generando datos numéricos o datos que puedan convertirse en estadísticas útiles. Se utiliza para cuantificar actitudes, opiniones, comportamientos y otras variables definidas y generalizar los resultados a una muestra de población más amplia. La investigación cuantitativa utiliza datos medibles para formular hechos y descubrir patrones en la investigación. Los métodos cuantitativos de recogida de datos son mucho más estructurados que los cualitativos. (Kumar, 2002)

El nivel seleccionado para la presente investigación está en la categoría de investigaciones descriptivas. La investigación descriptiva es un plan de investigación utilizado para investigar diferentes fenómenos y situaciones. Su objetivo es siempre responder a preguntas tales como cómo sucede la situación, cuándo en términos de tiempo o fecha, dónde en términos de lugar y cuál es el problema o fenómeno. El diseño de la encuesta se centra principalmente en explicar una parte más amplia de la población. Por lo tanto, incorpora diferentes métodos de investigación para su éxito.

Es un tipo de diseño único porque no hay manipulación de la variable, sino que el investigador utiliza la observación para medir los resultados. Los investigadores utilizan planes de investigación descriptivos cuando

quieren definir el problema y el porqué de su existencia, de ahí que se añadan diversos planes para ayudar al proceso de investigación. (Kumar, 2002)

Diseño de investigación:

La investigación tuvo diseño correlacional. Este tipo de investigaciones presentan un diseño de investigación en el que los investigadores tratan de entender la relación entre variables que se dan de forma natural. La investigación de correlación trata de averiguar si dos o más variables están relacionadas, y si es así, de qué manera. Esto ayudó a entender qué son las variables. Las variables pueden considerarse temas de interés por sus posibles relaciones o falta de ellas. (Kumar, 2002)



Dónde:

M: Muestra.

V₁: Gestión por procesos

R: Relación.

V₂: Atención de pacientes

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: Es considerada como un principio de gestión de las mejores prácticas para ayudar a las empresas a lograr una ventaja competitiva sostenible. Esto debido a que al ser un enfoque de gestión integral adapta todos los aspectos de una organización (procesos) en función a las necesidades de sus clientes. (Giraldo y Ovalle, 2015)

Definición operacional: Categoría alcanzada en cuestionario Gestión por procesos, el mismo que cuantifica la variable en las categorías: Procesos Estratégicos (5 ítems), Procesos Operativos (5 ítems), Procesos de Soporte (5 ítems). En una escala de Likert

Indicadores:

- **Dimensión 1:** Procesos Estratégicos; indicadores:
 - Planificación del SGC
 - Evaluación de riesgos auditorías internas
 - Evaluación de satisfacción de clientes.
 - No conformidad
 - RR. HH.
- **Dimensión 2:** Procesos Operativos; indicadores:
 - Elaboración y distribución de cuadros de personal.
 - Distribución por especialidades para brindar servicios específicos.
 - Consultas médicas.
 - Celeridad en la atención primaria y especializada.
- **Dimensión 3:** Procesos de Soporte; indicadores:
 - Planes de Control
 - Control de la información
 - Compras
 - Administración y control de proyectos
 - Infraestructura
 - Control de medición

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Atención de pacientes

Definición conceptual: “Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes”. (Donabedian, 1993)

Definición operacional: Nivel alcanzado en instrumento de Cuestionario de atención de pacientes.

Indicadores:

- **Dimensión 1:** Rendimiento percibido; indicadores:
 - Trato que percibe el paciente
 - Genera un punto de vista del cliente.

- Se basa en los resultados que le cliente obtiene del producto ofrecido (servicio)
- Puede ser cambiado por las opiniones de otras personas.
- **Dimensión 2:** Expectativas; indicadores
 - Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen por el efecto de diversas situaciones como: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio; experiencias de compras anteriores; opiniones de amistades, familiares, conocidos.
- **Dimensión 3:** Nivel de satisfacción; indicadores
 - Los pacientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
 - Insatisfacción: no copa las expectativas
 - Satisfacción: copa las expectativas
 - Complacencia: Cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por 150 trabajadores asistenciales y administrativos, tanto nombrados o contratados cuyas edades oscilan entre 25 a 60 años, con experiencia en servicios de la salud, atención al paciente, así como jefaturas o direcciones de la red salud de Otuzco.

Tabla 1. Distribucion de la población del hospital Elpidio Berovides Perez – 2021

categorias		%
directivos	05	3.33
asistenciales	100	66.67
administrativos	45	30.00
total	150	100%

Nota: La información corresponde a las planillas del Hospital Elpidio Berovides Perez.- 2021

Criterios de inclusión:

- Ser trabajador asistencial
- Estar en trabajo activo, en contacto con el usuario.
- Tener experiencia en gestión de procesos.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

Criterios de exclusión:

- Realizar trabajo administrativo
- Estar laborando en función remota.
- Desconocer la gestión por procesos

Muestra:

La muestra fue por conveniencia, estuvo conformada por 100 profesionales de las carreras biomédicas / asistenciales del hospital Elpidio Berovides Pérez y fue seleccionada de manera intencional por convenir a la naturaleza del trabajo y que de acuerdo a los criterios de selección son conocedores de gestión por procesos y de atención al usuario.

Muestreo:

Para el presente estudio se aplicó el muestreo no probabilístico, puesto que la muestra seleccionada ha sido seleccionada de manera intencional de acuerdo a los criterios de inclusión, exclusión. El criterio de intención fue su vinculación a los procesos ya sea como jefes supervisores o personal altamente comprometido.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica fue la encuesta. Las encuestas son uno de los métodos que se pueden aplicar en la investigación descriptiva para recopilar información. La encuesta descriptiva se ocupa principalmente de investigar el grado en que una condición puede estar en los sujetos (Rahi, 2017).

Instrumentos.

Cuestionario de Gestión por Procesos.

Ficha técnica.

Nombre: Cuestionario de Gestión por Procesos

Autora: Delgado Riojas, Alis Nanerl.

Adaptación.

Ámbito de aplicación: Trabajadores asistenciales y administrativos, tanto nombrados o contratados cuyas edades oscilan entre 25 a 60 años del Hospital Elpidio Berovides Pérez.

Duración: 15 minutos

Finalidad: Determinar el nivel de gestión por procesos en el Hospital Elpidio Berovides Pérez.

Barrenación: No aplica

Validez: El instrumento se validó en constructos mediante juicios de expertos.

Confiabilidad:

Cuestionario de Atención a pacientes.

Ficha técnica.

Nombre: Cuestionario de Atención a pacientes.

Autor: Delgado Riojas, Alis Nanerl.

Adaptación: Servqual

Ámbito de aplicación: Trabajadores asistenciales y administrativos, tanto nombrados o contratados cuyas edades oscilan entre 25 a 60 años del Hospital Elpidio Berovides Pérez.

Duración: 15 minutos

Finalidad: Determinar la atención del paciente en el Hospital Elpidio Berovides Pérez.

Barrenación: No especificada / No aplica por ser estudio aplicado, población pequeña.

Validez: El instrumento se validó en constructo mediante juicio de expertos.

Confiabilidad:

3.5 Procedimientos

Como toda investigación requirió de diferentes procesos tales como; solicitud de autorización; análisis de datos; planteamiento; validación; etc.; por ello se cree conveniente enunciar el siguiente listado:

Solicitud de permiso de ejecución de proyecto de investigación a dirección del hospital Elpidio Berovides Pérez; adjuntando a la solicitud un informe resumen de las acciones a desarrollar y su finalidad. (documento de aceptación adjunto).

Elaboración del instrumento; validación del mismo a través del juicio de 05 expertos.

Capacitación en el llenado del instrumento a los 100 trabajadores asistenciales del hospital Elpidio Berovides Pérez.

Recopilar las encuestas anónimas; tabular la data y analizar la misma con la ayuda de los programas SPSS ver 25.0 y Microsoft Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Recogido los datos, fueron trasladados a una hoja de cálculo, se calcula la variable y sus dimensiones y lo cuantifica ordinalmente según el puntaje alcanzado.

Se aplicó la estadística descriptiva para resumir las variables y sus dimensiones en tablas de distribución de frecuencia y porcentaje. Así mismo, las respuestas de los participantes quedan codificadas en categorías de las variables, sus dimensiones para su procesamiento inferencial. Las estadísticas descriptivas son breves coeficientes descriptivos que resumen un conjunto de datos concreto, que puede ser una representación de la población o una muestra de la misma. Las estadísticas descriptivas se dividen en medidas de dirección central y

medidas de varianza (difusión). Las medidas de dirección central incluyen el medio, la media y la posición, mientras que las medidas de varianza incluyen la desviación estándar, la varianza, el mínimo y el máximo de las variables. (Kumar, 2002)

El análisis inferencial para prueba de hipótesis, se verificó la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmorow Smirnov, de ser normales se utilizó la prueba de Pearson, de no presentar distribución normal, se utilizó la prueba de Rho de Spearman. El nivel de confianza para todas las operaciones inferenciales fue del 95%. Con la estadística inferencial se toman los datos de la muestra de un pequeño número de personas y se intenta determinar si los datos pueden predecir si el fármaco funcionó para todos (es decir, la población). Hay varias formas de hacerlo, desde el cálculo de una puntuación z (las puntuaciones z son una forma de mostrar dónde se encontraron los datos en una distribución normal) hasta las pruebas post-hoc (avanzadas) (Parasteh et al., 2020).

3.7 Aspectos éticos

La ética es un conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, esto es un requisito en las actividades profesionales académicas ceñidas estrictamente basado en el conocimiento científico académico, entre las que destacan: El respeto a las personas: Se trata de tratar a las personas como agentes autónomos y proteger a los que tienen menos autonomía. Este principio debe cumplirse con cuatro condiciones: el consentimiento voluntario, el consentimiento informado, la protección de la intimidad y la confidencialidad, y el derecho a dejar de participar en una investigación sin sufrir represalias.

El principio de beneficio: consiste en la obligación de no causar daño y de asegurar el bienestar de los sujetos del estudio, de acuerdo con una evaluación temprana de los riesgos y beneficios potenciales. El principio de justicia: consiste en una distribución equitativa de los riesgos y beneficios potenciales de la investigación dentro de la sociedad, en la forma en que el estudio desarrolla los prejuicios de la población vulnerable

u otro tipo de preferencias innecesarias en la selección de los participantes.

Estos principios se aplican de diferentes maneras en acciones de investigación específicas, dependiendo del tipo de investigación que se realice y de los paradigmas que guíen al investigador. Además, nuestra investigación se rige al código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo (UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1 Niveles de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

A continuación, se presenta los estudios descriptivos frecuenciales obtenidos:

Tabla 1 _____

Niveles de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

Niveles	GESTIÓN POR PROCESOS		ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	
	N°	%	N°	%
Bajo	15	15	6	6.0
Medio	47	47	66	66.0
Alto	38	38	28	28.0
Total	100	100	100	100

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

En este 1er cuadro del estudio descriptivo frecuencial de las 2 variables en estudio, podemos afirmar que: en mención a la V1: Gestión por procesos: el intervalo con mayor porcentaje es el del nivel **“Medio”** con un **47%**; reflejando que en dicha institución no se están implementando las actividades y procesos de una manera adecuada; acorde a la mayoría de instituciones públicas. Con respecto a la V2: Atención a los pacientes (Satisfacción) el intervalo con mayor representatividad coincidentemente es el del nivel **“Medio”** con un **66%**; aquí podemos destacar la calidad humana y profesional de los trabajadores quienes se esfuerzan por brindar un óptimo servicio a pesar de las carencias y limitantes.

4.2 Niveles de las dimensiones de la variable “Gestión por procesos” del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco

Tabla 2.....
Niveles de las dimensiones de la variable “Gestión por procesos” del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

Niveles	Procesos Estratégicos		Procesos Operativos		Procesos de Soporte	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	28	28.0	16	16.0	21	21.0
Medio	44	44.0	48	48.0	55	55.0
Alto	28	28.0	36	36.0	24	24.0
Total	100	100	100	100	100	100

Nota. Aplicación del Cuestionario de Gestión por procesos del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

En el recuadro se muestran los resultados estadísticos frecuenciales de las dimensiones de la Variable 1: Procesos Estratégicos; Procesos Operativos y Procesos de Soporte; frente a ello podemos afirmar lo siguiente: referente a la V1_D1: Procesos Estratégicos; el intervalo con mayor porcentaje de representatividad es el del Nivel “**Medio**” con el **44%**; acorde a los intervalos de su variables; de igual manera en la V1_D2: procesos Operativos el intervalo con mayor índice es el del nivel “**Medio**” con el **48%**; y finalmente en relación a la V1_D3: Procesos de Soporte; coincidentemente el intervalo con mayor representación es el nivel “**Medio**” con el **55%**. Podemos concluir que las 3 dimensiones se encuentran en una situación similar; es decir se no se desarrollan de una manera idónea.

4.3 Niveles de las dimensiones de la variable “Atención a los pacientes (satisfacción)” del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco

Tabla 3.....
Niveles de las dimensiones de la variable “Atención a los pacientes (satisfacción)”.

Niveles	Rendimiento Percibido		Expectativas		Nivel de Satisfacción	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	20	20.0	16	16.0	21	21.0
Medio	58	58.0	47	47.0	60	60.0
Alto	22	22.0	37	37.0	19	19.0
Total	100	100	100	100	27	100

Nota. Aplicación del Cuestionario Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

Referente a las dimensiones de la V2: “Atención a los pacientes (Satisfacción)”; podemos afirmar que: la V2_D1: Rendimiento Percibido es representado mayoritariamente por el nivel “**Medio**” con un **58%**; reflejando que la mayoría de pacientes se sintieron a gusto o aprobaron su atención; respecto a la V2_D2: Expectativas: el nivel con mayor representatividad es el “**Medio**” con el **47%**; y de manera similar a la dimensión anterior los pacientes opinaron estar conformes en comparación con la atención esperada; finalmente en la V2_D3: “Nivel de satisfacción” obtenemos que el nivel “**Medio**” es el más representativo con un **60%** de usuarios satisfechos; en conclusión de los resultados podemos deducir que la población está conforme con el servicio brindado; sin embargo aún no alcanza el estándar esperado.

Determinación de Normalidad de datos:

Tabla 4. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables “Gestión por Procesos” y “Atención a los pacientes (satisfacción)” con sus respectivas dimensiones.

Pruebas de normalidad			
Variables / Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	0.113	100	0.003
Procesos Estratégicos	0.119	100	0.001
Procesos Operativos	0.123	100	0.001
Procesos de Soporte	0.104	100	0.010
ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	0.066	100	,200*
Rendimiento Percibido	0.077	100	0.152
Expectativas	0.098	100	0.020
Nivel de Satisfacción	0.116	100	0.002

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovides Pérez de la provincia de Otuzco.

Optamos por usar los índices de la prueba de Kolmogorov – Smirnov ya que nuestros grados de libertad o muestra es superior a 50.

De los índices de significancia obtenidos podemos afirmar que: Sig. De V1 Gestión por Procesos: **0.003 < 0.05**; por ello nuestra variable posee datos “Normales”.

De la V2: “Atención a los pacientes (Satisfacción)” su índice de significancia es de **0,200 >0.005** por ello afirmamos que presentan unos datos “No normales”.

Al ser 02 índices diferentes optamos por desarrollar la Prueba de Spearman.

4.4 Objetivo general la Gestión por procesos (V1) y la Atención a los pacientes

Tabla 5
Niveles de la Gestión por procesos (V1) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	GESTIÓN POR PROCESOS						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	4	4.0%	2	2.0%	0	0.0%	6	6.0%
Medio	9	9.0%	35	35.0%	22	22.0%	66	66.0%
Alto	2	2.0%	10	10.0%	16	16.0%	28	28.0%
Total	15	15.0%	47	47.0%	38	38.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.382$$

$$P = 0.00 < 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre las variables Gestión por procesos y Atención a los pacientes (satisfacción) se obtiene el **R de 0.382**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva baja; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.00 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre ambas variables, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

4.5 Respecto al objetivo específico 1, Procesos Estratégicos y la Atención a los pacientes

Tabla 6
Niveles de los Procesos Estratégicos (V1_D1) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	Procesos Estratégicos						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	6	6.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	6.0%
Medio	17	17.0%	32	32.0%	17	17.0%	66	66.0%
Alto	5	5.0%	12	12.0%	11	11.0%	28	28.0%
Total	28	28.0%	44	44.0%	28	28.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.324$$

$$P = 0.01 < 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Procesos estratégicos y la variable Atención a los pacientes (satisfacción) se obtiene el **R de 0.324**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva baja; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.01 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre la dimensión V1_D1 y la V2, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

4.6 Respecto al objetivo específico 2, Procesos Operativos y la Atención a los pacientes

Tabla 7
Niveles de los Procesos Operativos (V1_D2) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	Procesos Operativos						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	4	4.0%	2	2.0%	0	0.0%	6	6.0%
Medio	10	10.0%	35	35.0%	21	21.0%	66	66.0%
Alto	2	2.0%	11	11.0%	15	15.0%	28	28.0%
Total	16	16.0%	48	48.0%	36	36.0%	100	100.0%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.340$$

$$P = 0.01 < 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Procesos Operativos y la variable Atención a los pacientes (satisfacción) se obtiene el **R de 0.340**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva baja; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.01 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre la dimensión V1_D2 y la V2, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

4.7 Respecto al objetivo específico 3, Procesos de Soporte y la Atención a los pacientes

Tabla 8
Niveles de los Procesos de Soporte (V1_D3) y la Atención a los pacientes (satisfacción)(V2) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	Procesos de Soporte						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	3.0%	3	3.0%	0	0.0%	6	6.0%
Medio	15	15.0%	40	40.0%	11	11.0%	66	66.0%
Alto	3	3.0%	12	12.0%	13	13.0%	28	28.0%
Total	21	21.0%	55	55.0%	24	24.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.382$$

$$P = 0.00 > 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Procesos de Soporte y la variable Atención a los pacientes (satisfacción) se obtiene el **R de 0.382**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva baja; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.00 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre la dimensión V1_D3 y la V2, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

4.8 Respecto al objetivo específico 4, percepción de servicios y la Gestión por Procesos

Tabla 9
Niveles del Rendimiento Percibido (V2_D1) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

GESTIÓN POR PROCESOS	Rendimiento Percibido						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	8	8.0%	5	5.0%	2	2.0%	15	15.0%
Medio	8	8.0%	33	33.0%	6	6.0%	47	47.0%
Alto	4	4.0%	20	20.0%	14	14.0%	38	38.0%
Total	20	20.0%	58	58.0%	22	22.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.459$$

$$P = 0.00 < 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Rendimiento Percibido y la variable Gestión por procesos se obtiene el **R de 0.459**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva moderada; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.00 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre la dimensión V2_D1 y la V1, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

4.9 Respecto al objetivo específico 5, Niveles de Expectativas y la Gestión por Procesos

Tabla 10
Niveles de Expectativas (V2_D2) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

GESTIÓN POR PROCESOS	Expectativas						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	4	4.0%	5	5.0%	6	6.0%	15	15.0%
Medio	5	5.0%	27	27.0%	15	15.0%	47	47.0%
Alto	7	7.0%	15	15.0%	16	16.0%	38	38.0%
Total	16	16.0%	47	47.0%	37	37.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.081$$

$$P = 0.426 > 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Expectativas y la variable Gestión por procesos se obtiene el **R de 0.081**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva muy baja; podríamos afirmar que no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.426 > 0,005**; podemos afirmar que no existe una relación altamente significativa entre la dimensión V2_D2 y la V1, es decir la actividad de una es indiferente a la otra.

4.10 Respecto al objetivo específico 6, Satisfacción (V2_D3) y la Gestión por Procesos

Tabla 11

Tabla 11. Niveles de Nivel de Satisfacción (V2_D3) y la Gestión por Procesos (V1) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

GESTIÓN POR PROCESOS	Nivel de Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	7	7.0%	6	6.0%	2	2.0%	15	15.0%
Medio	8	8.0%	33	33.0%	6	6.0%	47	47.0%
Alto	6	6.0%	21	21.0%	11	11.0%	38	38.0%
Total	21	21.0%	60	60.0%	19	19.0%	100	100%

Nota. Aplicación de los Cuestionarios de Gestión por procesos y la Atención a los pacientes (satisfacción) del hospital Elpidio Berovídes Pérez de la provincia de Otuzco.

$$R = 0.418$$

$$P = 0.00 < 0.05$$

Tras haber realizado la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Nivel de Satisfacción y la variable Gestión por procesos se obtiene el **R de 0.418**; de ello podemos afirmar que se obtiene una relación positiva moderada; y si bien es cierto la mejora de una influye directamente en la otra; no es un factor determinante. Refiriéndonos al índice de significancia bilateral **P = 0.00 < 0,005**; podemos afirmar existe una relación altamente significativa entre la dimensión V2_D3 y la V1, es decir la actividad de una se verá relacionada directamente proporcional en la otra.

V. DISCUSIÓN

Al iniciar el presente trabajo se trazó como objetivo general: Determinar en qué medida la gestión de procesos se relaciona con la atención a los pacientes del hospital de Otuzco – 2021

Sobre este aspecto se debe precisar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Spearman entre las variables estudiadas de Gestión por procesos y Atención a los pacientes se alcanzaba un R de 0,382; La relación de intensidad media hallada entre la gestión por procesos y la atención a los pacientes ($R = 0.382$, $p = 0.000$, < 0.05) converge con el hallado por destacó Hinojosa (2016) en Ecuador quien señala que los servicios públicos es muy difícil que sean de total satisfacción, pero deben cumplir con su fin y en este caso se explica la intensidad media, donde implica que la necesidad ha sido satisfecha, claro, se tiene comparaciones con los servicios privados que no puede competir una institución pública, pero lo importante es que el servicio de salud se otorgue y sea satisfecha.

En esta línea de ideas, Pomatanta (2020) señala que la gestión por procesos no es nuevo en la salud pública, pues Minsa, recomienda como pautas la conducción sectorial, regulación y fiscalización, medición de la ejecución de las funciones esenciales de salud pública, armonización de la provisión de servicios de salud, garantía del aseguramiento de salud, modulación del financiamiento, esto porque no se puede evadir la realidad de ser una institución pública con un marco legal y procedimientos que limitan su actuar y tienen que tomarse en cuenta. Es por ello que Ríos y Chirinos (2014) señala que las actividades hospitalarias lógicamente interrelacionadas y ordenadas que actúan sobre unas entradas y que van a generar unos resultados preestablecidos para unos usuarios identificados, añadiendo valor y produciendo salidas o resultados que producen satisfacción porque han sido atendidas, la atención es el inicio y el final del servicio. Hay procesos primarios médicos y quirúrgicos, los que dependen de los procesos de apoyo (mantenimiento) y procesos de

gestión, esto último es altamente sensible en las instituciones públicas. . A su vez Alvarado (2021) en su trabajo “Propuesta de plan de mejora de la gestión por procesos en las Trabajadoras sociales del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2021”, investigación hecha sobre una muestra de 47 individuos, entre profesionales y usuarios, sostenía un plan que buscaba mejorar la viabilidad de los procesos, así el autor halló que la gestión por procesos era necesaria para poder obtener la atención de los pacientes de la localidad que buscaban ser atendidos y de esta manera cautivar su percepción de manera positiva, sugiriendo implementarse esta de manera urgente. Al mismo tiempo, Díaz y Esteves (2019) en tu tesis “Gestión de Procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital LAS MERCEDES Chiclayo, 2017”, investigación hecha sobre dos poblaciones, buscaba hallar la relación entre la gestión del procesamiento y los indicadores en la atención de los pacientes a través de consultas externas, para lo recurrió se apoyó en un instrumento de mucho valor como lo es el cuestionario SERVQUAL, hallando que una de las deficiencias del hospital era la falta de personal así como el empleo de material tecnológico que ayude a mejorar los procesos y en sí, en la mejora de la atención a pacientes de las consultas externas, los cuales no eran en muchos de los casos satisfechos en sus expectativas, pues manifestaban que con la falta de atención debida se les dejaba de lado, lo que originaba desmotivación en estos. Aparte de ello, también estaba la falta de cuidado en las instalaciones o infraestructura, siendo tan evidente la falta de compromiso de la parte administrativa de dirigir la institución. Por ello, los autores sugieren instauran políticas urgentes que busquen cambiar el rumbo a la gestión como se llevaba a través de la gestión de procesos innovadora.

La relación de intensidad baja entre la dimensión procesos estratégicos y la atención a pacientes ($R = 0.324$, $p = 0.000$, $\alpha 0.05$), convergiendo con los hallados por Alvarado (2021) quien señala que las personas son lo más estratégico de los procesos, y son los que administraran los recursos limitados. Ciertamente todos los hospitales públicos, en

particular de los países en desarrollo tienen un gran desafío, pero también sus oportunidades, es donde entra la importancia de la estrategia. En todo hospital los procesos tienen correspondencia asistencial como administrativa. La estrategia, optimización depende de maximizar lo que la población necesita, en este sentido, como señala Pomatanta (2020) la gestión no es un manual de funciones y un cronograma de actividades, es una actividad de investigación constante y dinámica que está ajustando y analizando para maximizar los procesos y equipos para dar el máximo valor. Del mismo modo, Cuba (2018), en su tesis “Aplicación del Modelo de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia”, presentó una propuesta de un modelo de gestión y su efecto en la calidad de gestión, dado que en el laboratorio existían muchas deficiencias y con este modelo se busca generar el cambio en la manera de conducirlo, lo que repercutiría en la calidad de gestión brindada por la organización. Con el estudio se halló que la introducción de este modelo sería muy beneficiosa para la institución, y dado que este modelo sugiere la realización de un plan estratégico que considere muchos elementos esenciales para el buen funcionamiento del hospital y que en la realidad pasaban por un estado deficitario.

La relación de intensidad baja entre la dimensión procesos operativos y la atención a pacientes ($R = 0.340$, $p = 0.000$, $\alpha 0.05$) hallada converge con el hallado por Robles y Díaz (2017) quien encontró resultados parecidos, lamentablemente por el poco conocimiento del público (en su gran mayoría poco ilustrado) sobre lo que requiere la prestación de servicio y hace una acotación muy importante que es que el público no involucra al estado, ni al sector, sino al hospital y su personal, por el poco conocimiento sobre cómo funciona el estado. Los procesos operativos están vinculados a leyes, presupuesto y los funcionarios son solo ejecutores, ni siquiera tienen las facilidades de la empresa privada. A diferencia de Leal y Quispe (2018) quien señala que en el ámbito privado, se puede gestionar de la forma más adecuada y dar una excelente

atención. No es así, en la administración pública, hay manual de organización, funciones, perfiles y muchos aspectos que limitan el modelo de gestión, la flexibilidad del personal. Esto con señala Aranda y Sánchez (2014) requiere asumir responsabilidad sobre el proceso y asegurar su eficacia y eficiencia continua, a la vez que mantiene la relación con el resto de procesos minimizando los requerimientos y maximizando los productos. Los que tienen que documentarse pero por sobre todo en formato estadístico, a fin de que se constituyan en indicadores para la toma de decisiones y configuraciones, así es posible medir las necesidades, la demanda y el nivel de atención u oferta. Las demandas se traducen en necesidades de ofertas.

La relación de intensidad media hallada entre la dimensión procesos de soporte y la atención a pacientes ($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05), convergen con los hallados por Gutiérrez (2016) quien señala que la gestión por procesos es la manera más adecuada de optimizar recursos pero sobre todo evaluar o cuantificar cuantos servicios se producen, a cuantas personas se atienden y la productividad de los equipos y áreas. En este sentido, Alva (2019) en su trabajo "Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la unidad de referencias y contrarreferencias del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud 2019", donde evaluó a 385 usuarios y halló como conclusión que existía una correlación positiva y baja entre sus variables. En este caso en la unidad que se realizó el estudio encontró que los procesos de tipo soporte son positivos pero bajo habiendo así poca incidencia entre sus variables. En la misma línea de ideas, Cárdenas (2015) señala que uno de los aspectos más dinámicos son los procesos de soporte que permiten la máxima valorización o desempeño de los procesos estratégicos y misionales. Es importante el uso de mapas de valor, donde estos sistemas operativos apoyan más a los procesos estratégicos. Así, estamos de acuerdo que hay que añadir que el sistema por procesos también es beneficioso a la hora de detectar errores. En un modelo en el que todos están interconectados, es mucho

más fácil que se detecte cualquier tipo de fallo, aplicar herramientas que ayudan a mejorar la calidad en los procesos para evitar fallos constantemente, esto nos permite condiciones el uso adecuado de los recursos para mejor eficiencia.

Un caso particular es la relación de intensidad media entre la dimensión percepción de servicios y gestión de procesos ($p = 0.426$, alfa 0.05), este aspecto tienen que ver con políticas comunicativas, tanto de conocer los usuarios y el hospital, pues depende de la percepción de los pacientes, en este sentido, los profesionales deben conocer a sus usuarios para proyectar la mejor percepción, y además de la actividad individual, debe ser una política de gestión, incluirlo en todos los procesos y como política del hospital, como señala Díaz y Esteves (2019) los recursos pueden ser limitados, pero los usuarios perciben la dedicación, la entrega y el esfuerzo, la gestión de asertividad y empatía es muy importante en los procesos y influye en la percepción, inclusive más que el servicio mismo, pues los aspectos de la salud pueden ser poco comprendidos por los usuarios no así, las formas e interacciones.

En línea con lo anterior también se de intensidad media entre la dimensión expectativa y gestión de procesos ($R = 0.418$, $p = 0.000$, alfa 0.05), se aprecia que aunque en categoría media, es mayor la intensidad, y es porque satisface las necesidades de salud, más allá de las comodidades, es importante que los sectores deprimidos se preocupan por la necesidad básica “curarse” más allá de otras comodidades y no tienen alternativa siendo los parámetros la rapidez y lo de alta incidencia, en esta línea de ideas converge con el hallado por Osorio (2016), quien señala que los procesos deben adecuarse a la demanda y particularidades de la jurisdicción o zona de influencia, la misma que varía de lugar en lugar y es importante conocer las necesidades para optimizar los procesos y la gestión exitosa va en esa línea. La expectativa es necesario e indispensable para mejorar la organización del trabajo de los hospitales, para optimizar el aprovechamiento de los recursos que se les

entregan por la sociedad. Permite también la selección de técnicas organizacionales que permitan mejor aprovechamiento de los recursos y elevar la calidad asistencial y que serán altamente percibidas porque están dentro de las expectativas de los usuarios. Esto debido a que las poblaciones son dinámicas así como sus necesidades y sus opciones de atención, condicionando también a las organizaciones hospitalarias a cambiar como sistema integral , e ir avanzando se acorde a las tecnologías actuales. (Solano, 1999).

Respecto al nivel de satisfacción y gestión de procesos ($R = 0.418$, $p = 0.000$, alfa 0.05), hay mucha oportunidad de satisfacción, no solo porque es la alternativa, sino porque si se optimiza a la realidad, se optimizan los recursos priorizando lo mas demandado y con ello la percepción de satisfacción, lo que concuerda con lo hallado por Cárdenas (2015) quien señala que una gestión estándar tiene muchas áreas y gastos que no son tan requeridos y que quitan recursos a los que si necesitan por las características particulares, es mejor atender a muchos y referir a pocos que tener limitaciones en lo ampliamente demandado. En esta línea de idea Robles y Diaz (2017) la visión de procesos según demanda, o acomodar la institución a las demandas, genera beneficios buscando reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos, etc. El análisis de la demanda y expectativas facilita la coordinación y condiciona a que los entes internos de una organización se unan hagan equipos, interaccionen, reduciendo los tiempos de culminación de los procesos. Como señala Cuba (2018) la gestión de organizaciones sanitarias debe tener forma clara, visión sistémica que define este tipo de gestión: un conjunto de personas, servicios u organizaciones (proveedores) que solicitan que se lleven a cabo una serie de actividades (procesos) para una serie de personas o servicios que reciben los resultados (clientes). Además, la gran variedad de profesionales y la complejidad de las interrelaciones que se llevan a

cabo en el mismo, hace que este sistema de gestión sea especialmente adecuado y contenga un mayor potencial de mejora en nuestra organización. Aplicar la gestión por procesos en la organización de salud va a traer numerosos beneficios, pues siempre es mejor trabajar todos a una que de forma individual. La gestión por procesos mejorará la coordinación entre las diferentes áreas, permite una relación estrecha entre las mismas y, por consiguiente, la eficiencia será mucho mayor. También permite la disminución de los recursos, ya sean materiales, de personas o económicos. Teniendo en cuenta que se lleva a cabo una organización totalmente interrelacionada en las diferentes áreas no se necesita tanto personal. Por este motivo, con la ayuda de estas herramientas, los empleados pueden realizar más de una función y con un menor número de instrumentos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó relación de intensidad media entre la gestión por procesos y la atención a los pacientes de Otuzco – 2021($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05), su tendencia a una baja intensidad, infiere que se requiere mejorar la gestión de procesos a fin de lograr una atención satisfactoria.
2. Se determinó relación de intensidad baja entre la dimensión procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021($R = 0.324$, $p = 0.000$, alfa 0.05), infiriéndose que requiere mayor esfuerzo estratégico, pues el actual aporta lo mínimo a la atención
3. Se determinó relación de intensidad baja entre la dimensión procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021($R = 0.340$, $p = 0.000$, alfa 0.05), la gestión por procesos puede reducir las limitaciones materiales maximizando su aporte a los procesos que inciden en la atención.
4. Se determinó relación de intensidad media entre la dimensión procesos de soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021($R = 0.382$, $p = 0.000$, alfa 0.05). Se requiere proactividad en esta dimensión
5. Se determinó relación de intensidad media entre la dimensión percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021($p = 0.426$, alfa 0.05). Esto requiere particular atención porque no hay mas realidad que la que se percibe en el usuario.
6. Se determinó relación de intensidad media entre la dimensión expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021($R = 0.418$, $p = 0.000$, alfa 0.05), se infiere que esto es clave en la optimización y maximizar la satisfacción.

7. Se determinó relación de intensidad media entre la dimensión nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021 ($R = 0.418$, $p = 0.000$, alfa 0.05), se infiere que amerita reflexión por parte de los gestores porque esta en la frontera con la baja relación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al MINSA; promover el incremento de la asignación presupuestal para el sector salud ante el MEF; para así corresponder a las demandas y necesidades vigentes en los establecimientos hospitalarios de Otuzco; La Libertad y el país.
2. A la Red de Salud Otuzco, promover la separación jerárquica; institucional y geográfica con el Hospital Elpidio Berovídes Pérez; para que este pueda adquirir una verdadera independencia y gestar un trabajo individualizado.
3. Al Hospital Elpidio Berovídes Pérez; para actualizar los instrumentos de gestión administrativa y de procesos; como son: Plan Operativo Institucional; Texto Único de Procesos Administrativos; etc.
4. Al Hospital Elpidio Berovídes Pérez; promover la gestión interinstitucional; tanto en entidades públicas y privadas para potenciar la labor realizada.
5. A los trabajadores del hospital Elpidio Berovídes Pérez; mantenerse vigentes no solo en los conocimientos de sus respectivas especialidades; si no también en temática de gestión pública como servidores que somos.
6. A los pacientes del hospital Elpidio Berovídes Pérez; hacer prevalecer sus derechos y reportar actos negativos como malos comportamientos; o falta de ética y/o asistencia médica cuando lo amerite.

VIII. PROPUESTA

1.1. Nombre de la Propuesta: Implementación de un programa de mejora de la gestión de procesos mejorar la atención a los pacientes de Otuzco – enero a diciembre del 2022.

1.2. Datos informativos:

- Institución: Hospital Elpidio Berovídes Pérez
- Dirección: Red de Salud Otuzco
- Investigadora: Mg. Alis Nanerl Delgado Riojas
- Asesor: Dr. José Elías Sandoval Ríos

1.3. Fundamento científico:

- Al igual que la investigación; la propuesta se basa en los estándares de calidad: Norma ISO 9001 – 2015; estándar estructurado que engloba procesos estratégicos o de gestión; operativos y de apoyo; el cual es recomendado en todo establecimiento por su sencillez y efectividad; y ha sido usado en múltiples investigaciones acreditando su eficiencia y responsabilidad.

1.4. Objetivo principal:

- Implementar un programa de mejora de la gestión por procesos para mejorar la atención a los pacientes de Otuzco – 2022.

1.5. Objetivos específicos:

- Planificar un programa de mejora de la gestión por procesos para mejorar la atención a los pacientes de Otuzco – 2022.
- Diseñar un programa de mejora de la gestión por procesos para mejorar la atención a los pacientes de Otuzco – 2022.
- Ejecutar un programa de mejora de la gestión por procesos para mejorar la atención a los pacientes de Otuzco – 2022.

1.6. Propuesta de mejora:

Tabla 12____
Propuesta de mejora.

ISO 9001 – 2015	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES A DESARROLLAR	
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL HOSPITAL ELPIDIO BEROVÍDES PÉREZ	Procesos Estratégicos	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan de mejora de gestión por procesos que incluya: evaluación de riesgos; cronograma y ejecución de auditorías internas; evaluación de la satisfacción de los pacientes.
		Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un plan de mejora de gestión por procesos que incluya: evaluación de riesgos; cronograma y ejecución de auditorías internas; evaluación de la satisfacción de los pacientes.
		Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del plan de mejora de gestión por procesos que incluya: evaluación de riesgos; cronograma y ejecución de auditorías internas; evaluación de la satisfacción de los pacientes.
	Procesos Operativos	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de distribución de cuadros de asignación de personal. • Elaboración de un cuadro de distribución por especialidades para brindar servicios específicos. • Elaboración de un plan de ejecución de atención acelerada.
		Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un cuadro de distribución de cuadros de asignación de personal. • Diseño de un cuadro de distribución por especialidades para brindar servicios específicos. • Diseño de un plan de ejecución de atención acelerada.

	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del cuadro de distribución de cuadros de asignación de personal. • Ejecución del cuadro de distribución por especialidades para brindar servicios específicos. • Ejecución del plan de ejecución de atención acelerada.
	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan de control administrativo del hospital; incluyendo el sistema de compras de equipos tecnológicos y material logístico. • Elaboración de un estudio de mejora de la infraestructura de la instalación. • Elaboración de un programa de desarrollo y capacitación profesional.
Procesos de Soporte	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un plan de control administrativo del hospital; incluyendo el sistema de compras de equipos tecnológicos y material logístico. • Diseño de un estudio de mejora de la infraestructura de la instalación. • Diseño de un programa de desarrollo y capacitación profesional.
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del plan de control administrativo del hospital; incluyendo el sistema de compras de equipos tecnológicos y material logístico. • Ejecución del estudio de mejora de la infraestructura de la instalación. • Ejecución del programa de desarrollo y capacitación profesional.

REFERENCIAS

- AENOR (2007). Normas de gestión ambiental, calidad y prevención. España. AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- Alvarado, J. M. (2021). *Propuesta de plan de mejora de la gestión por procesos en las trabajadoras sociales del Hospital Nacional Dos de Mayo* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57363>
- Aranda, M. A., & Sánchez, Z. W. (2014). *Percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10475>
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Camiro, A., Parada, M. F., Peschard, V. G., & Vera, C. (2017). *Guía APS. Atención Primaria en Salud*. Intersistemas.
- Cárdenas, J. M. (2015). *Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de Atención Primaria II Chilca Essalud* [Tesis Titulación, Universidad Nacional Del Centro del Perú, Facultad de Educación]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1456>
- Carrasco, S. (2014). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento renacyt*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cuba, A. E. (2018). *Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del Hospital Cayetano Heredia* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21325>

- Díaz, M. F., & Esteves, L. E. (2019). *Gestión de procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital Las Mercedes Chiclayo, 2017* [Tesis Titulación, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38812>
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94–97.
- Freud J, Rücker B, & Hitpass B. (2014). *BPMN 2.0 Manual de referencia y guía práctica*. Universidad Técnica Federico Santa María.
- Gil, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- Giraldo J, & Ovalle D. (2015). Hacia un método de integración de procesos de negocio basado en escenarios, niveles arquitectónicos e información contextual. *Ingeniería y Desarrollo*, 33(1), 59–79.
- Gutiérrez, D. P. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato* [Tesis Titulación, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/19570>
- Hernández R, & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill.
- Hinojosa, L. (2016). *Mejoramiento de la gestión por procesos en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1* [Tesis Titulación, Universidad Técnica Particular de Loja].
<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/15344>
- Kotler, P. (2014). *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets*. Free Press.
- Kumar, A. (2002). *Research Methodology in Social Science*. Sarup & Sons.
- Leal, E. N., & Quispe, C. A. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27823>
- Losada, M., & Rodríguez, A. (2007). *Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del*. 20(34), 23.

- Martín, A., Ledesma, A., & Sans, A. (2000). El modelo de atención primaria de salud: Balance y perspectivas. *Atención Primaria*, 25(1), 48–58. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(00\)78464-2](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(00)78464-2)
- MINSA. (2016). *Sistema de gestión de calidad en salud*. Ministerio de Salud - Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Osorio, A. del P. (2016). *Propuesta e implementación de procesos para la mejora de los resultados de la gestión de promoción de la inversión privada de la Municipalidad Metropolitana de Lima—2014* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7848>
- Parasteh Ghombavani, F., Haghghi, F. A.-S., & Ramin Azad, S. M. (2020). Descriptive-Inferential Analysis of the Content. *Environmental Education and Sustainable Development*, 8(2), 25–44. <https://doi.org/10.30473/ee.2020.6562>
- PCM. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>
- Pérez J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC.
- Pérez, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial.
- Pomatanta, M. J. (2020). *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47341>
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(02). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000403>
- Ríos, C., & Chirinos, M. E. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera—2014* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10643>

- Robles, L., & Díaz, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. *Revista Académica Peru Salud*, 24(1). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rojas, J. L. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Savater, F. (2010). *Diccionario filosófico*. Grupo Planeta Spain.
- Scheel HV, & Rosing MV. (2010). *Importance of a business model*.
- Silvera, M. (2021). *Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020* [Trabajo de grado - Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79541>
- UCV. (2017). *Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Vértice Editores. (2008). *Técnicas de estudio*. Editorial Vértice.
- Zeithman VA, & Bitner J. (2009). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. *Revista Perspectivas*, 34. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Dimensión	Metodología	
<p>¿En qué medida la gestión por procesos se relaciona con la atención de los pacientes del hospital de Otuzco - 2021?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimension procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimension procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimension procesos de soporte y la atención a pacientes en el</p>	<p>Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la atención a los pacientes del hospital de Otuzco - 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la dimension procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimension procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la dimension procesos de soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p>	<p>La gestión por procesos se relaciona de manera significativa con la atención de los pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación entre la dimension procesos estratégicos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre la dimension procesos operativos y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p> <p>Existe relación entre la dimension procesos de</p>	Gestión por procesos	Procesos estratégicos Procesos Operativos Procesos de Soporte	<p>Finalidad que persigue: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Tipo: No experimental.</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional.</p> <p>Población: 220 trabajadores asistenciales y administrativos.</p> <p>Muestra: Fue por conveniencia, estuvo conformada por 100 profesionales.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	
			Atención a los pacientes	Percepción de servicio		Nivel de satisfacción
				Expectativas		

<p>hospital de Otuzco en el año 2021? ¿De qué manera se relaciona la dimension percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021? ¿De qué manera se relaciona la dimension expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021? ¿De qué manera se relaciona la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimension percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Determinar la relación entre la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p>	<p>soporte y la atención a pacientes en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension percepción de servicios y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension expectativa y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021. Existe relación entre la dimension nivel de satisfacción y gestión de procesos en el hospital de Otuzco en el año 2021.</p>			<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Gestión por Procesos Cuestionario de Atención a pacientes</p>
--	---	--	--	--	--

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por procesos	Es considerada como un principio de gestión de las mejores prácticas para ayudar a las empresas a lograr una ventaja competitiva sostenible. Esto debido a que al ser un enfoque de gestión integral adapta todos los aspectos de una organización (procesos) en función a las necesidades de sus clientes. (Giraldo y Ovalle, 2015)	Categoría alcanzada en cuestionario Gestión por procesos, el mismo que cuantifica la variable en las categorías: Procesos Estratégicos (5 ítems), Procesos Operativos (5 ítems), Procesos de Soporte (5 ítems). En una escala de Likert	Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> o Planificación del SGC o Evaluación de riesgos Auditorías internas o Evaluación de satisfacción de clientes. o No conformidad o RR. HH. 	Ordinal
			Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> o Elaboración y distribución de cuadros de personal. o Distribución por especialidades para brindar servicios específicos. o Consultas médicas. o Celeridad en la atención primaria y especializada. 	
			Procesos de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> o Planes de Control o Control de la información o Compras o Administración y control de proyectos o Infraestructura o Control de medición 	
Atención a pacientes	"Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en	Nivel alcanzado en instrumento de Cuestionario de atención a pacientes.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> o Trato que percibe el paciente o Genera un punto de vista del cliente. o Se basa en los resultados que le cliente obtiene del producto ofrecido (servicio) o Puede ser cambiado por las opiniones de otras personas. 	Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> o Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. 	

	todas sus partes". (Donabedian, 1993)		Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">o Los pacientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción.o Insatisfaccióno Satisfaccióno Complacencia	
--	--	--	--------------------------	--	--

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA VALIDAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

**ENCUESTA: EVALUANDO LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL HOSPITAL
ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ**

INSTRUCCIONES: a continuación, se presentan 20 preguntas; con las cuales podremos reconocer la gestión por procesos en nuestra institución; cabe mencionar que la presente es de carácter anónimo.

N: Nunca C: Casi Nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre

**EVALUANDO LA GESTIÓN POR PROCESOS N C AV CS S
EN EL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES
PÉREZ**

Dimensión 1:
Procesos estratégicos

- 1) La institución realiza un trabajo planificado con programaciones anuales; semestrales y/o mensuales.
- 2) Se efectúan los ensayos de gestión de riesgos en las instalaciones hospitalarias.
- 3) Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.
- 4) Frecuentemente se efectúan evaluaciones y /o encuestas a los pacientes para medir la satisfacción del servicio brindado.
- 5) Se elaboran estrategias para alcanzar las metas planificadas
- 6) El hospital se preocupa por el bienestar y confort de sus trabajadores asimismo brinda equipos e instrumentos de protección sanitaria.

Dimensión 2:
Procesos Operativos

- 7) La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA
- 8) La institución vela por una mejora continua a nivel logístico; recursos humanos; capacitaciones e investigación médica.
- 9) Se desarrollan asambleas para escoger y/o establecer comisiones para la adquisición de bienes y equipamientos médicos con participación de toda la plana médica.
- 10) Las actividades cotidianas están enfocadas a la misión y visión institucional
- 11) Las consultas médicas se desarrollan de manera planificada y organizada acorde a las necesidades de los pacientes.
- 12) El manejo de residuos sólidos se desarrolla según los protocolos establecidos en la ley N.º 27314
- 13) El hospital realiza simulacros de prevención de accidentes; sismos y otros desastres naturales.
- 14) El plan de control se desarrolla en los diferentes niveles y especialidades del hospital.
- 15) La información de los pacientes se archiva y maneja de manera confidencial y responsable.

Dimensión 3:
Procesos de

- 16) Los procesos de adquisiciones de bienes se ejecutan de manera transparente con conocimiento y opinión de la plana médica.
- 17) Las investigaciones y proyectos institucionales; se desarrollan debidamente planificados en función a cada una de las especialidades médicas del establecimiento.
- 18) La institución vela por la certificación y acreditación en instancias internacionales.
- 19) El hospital se preocupa por capacitar a su plana médica y administrativa acorde a los avances tecnológicos y científicos.
- 20) La institución brinda el apoyo logístico mobiliario para que la plana administrativa realice eficientemente sus actividades en favor del personal médico.

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA VALIDAR LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)

**ENCUESTA: ATENCIÓN MÉDICA EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL
ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ**

INSTRUCCIONES: INSTRUCCIONES: estimado paciente; a continuación, se muestran 20 preguntas; las cuales nos permitirán reconocer nuestro servicio brindado; para ello se le solicita responder con la mayor sinceridad; con una X sobre el recuadro que Ud. crea conveniente según su visita a nuestra institución.

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

	ATENCIÓN MÉDICA EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento Percibido	1) Los servicios de espera y triaje, en general la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento					
	2) La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos					
	3) Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud					
	4) Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud					
	5) Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios .					
	6) Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y					

	medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes					
	7) Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios					
Dimensión 2: Expectativas	8) Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acorde a ésta					
	9) Se gestiona eficazmente e los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)					
	10)9) Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnostico que permiten el diagnostico y solución más rápida para el paciente					
	11)Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población					
	12)Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de sus salud					
	13)Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en					

	mejora de salud, en particular la salud infantil					
Dimensión : Nivel de satisfacción	14) Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.					
	15) Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnóstico, administrativo)					
	16) La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso					
	17) La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución					
	18) La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada					
	19) Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.					
	20) Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.					

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 1: DR. WILVER QUISPE RAMOS



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
1	La institución nos hace participar en la planificación de necesidades y presupuesto	X		X		X		
2	Se gestiona con la gerencia regional las necesidades y presupuesto	X		X		X		
3	Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.	X		X		X		
4	Se evalúa las demandas de servicios de salud a fin de optimizar los recursos humanos, materiales y presupuestales	X		X		X		
5	La gerencia ha desarrollado indicadores a fin de que las diferentes áreas logren sus indicadores	X		X		X		
6	El hospital se preocupa por una gestión de comunicación adecuada con los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos								
7	La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA	X		X		X		
8	La institución actualiza las demandas y capacidades a fin de disponer de las capacidades realistas	X		X		X		
9	Se realiza consultas a fin de las necesidades que darían más productividad y capacidad de atención	X		X		X		
10	Se ha capacitado en empatía y asertividad a fin de satisfacer mejor al paciente.	X		X		X		
11	Se estudia las expectativas de los pacientes a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención	X		X		X		
12	Se prioriza las demandas de servicios más demandados (medicina, cirugía, obstetricia)	X		X		X		
13	Se evalúa las tendencias y estacionalidades de demanda a fin de optimizar los recursos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte								
14	Hay un esfuerzo para automatizar y sistematizar los procesos	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
15	Se optimiza los procesos de triaje y administrativos a fin de que estos sean rápidos.	X		X		X		
16	Se aprecia una gestión idónea de plan de requerimientos, presupuesto y gestión logística de abastecimiento	X		X		X		
17	El servicio de farmacia es satisfactorio para los usuarios y lo que prescribimos a los servicios.	X		X		X		
18	La gestión mantiene en forma confiable los servicios de diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).	X		X		X		
19	La administración gestiona eficientemente el mantenimiento de las instalaciones.	X		X		X		
20	Se aprecia que año a año, se mejora la infraestructura y recursos materiales de la institución	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Los servicios de espera y triaje, en general la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento	X		X		X		
2	La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos	X		X		X		
3	Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud	X		X		X		
4	Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud	X		X		X		
5	Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios.	X		X		X		
6	Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes	X		X		X		
7	Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas								
8	Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acordes a ésta	X		X		X		
9	Se gestiona eficazmente los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)	X		X		X		
10	Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnóstico que permiten el diagnóstico y solución más rápida para el paciente	X		X		X		
11	Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población	X		X		X		
12	Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de su salud	X		X		X		
13	Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en mejora de salud, en particular la salud infantil	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
14	Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.	X		X		X		
15	Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnóstico, administrativo)	X		X		X		
16	La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso	X		X		X		
17	La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución	X		X		X		
18	La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada	X		X		X		
19	Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.	X		X		X		
20	Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.	X		X		X		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Wilver Quispe Ramos	DNI N°	41769391
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS		
Dirección domiciliaria	Jr. Sérvulo Gutiérrez N° 523 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 231760
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949901515
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	Wilver Quispe Ramos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 14 de septiembre del 2021

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Wilver Quispe Ramos	DNI N°	41769391
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)		
Dirección domiciliaria	Jr. Sérvulo Gutiérrez N° 523 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 231760
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949901515
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	Wilver Quispe Ramos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 14 de septiembre del 2021

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 2: DR. EDUARDO DANIEL GARCÍA CRUZATE



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
1	La institución nos hace participar en la planificación de necesidades y presupuesto	X		X		X		
2	Se gestiona con la gerencia regional las necesidades y presupuesto	X		X		X		
3	Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.	X		X		X		
4	Se evalúa las demandas de servicios de salud a fin de optimizar los recursos humanos, materiales y presupuestales	X		X		X		
5	La gerencia ha desarrollado indicadores a fin de que las diferentes áreas logren sus indicadores	X		X		X		
6	El hospital se preocupa por una gestión de comunicación adecuada con los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos								
7	La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA	X		X		X		
8	La institución actualiza las demandas y capacidades a fin de disponer de las capacidades realistas	X		X		X		
9	Se realiza consultas a fin de las necesidades que darían más productividad y capacidad de atención	X		X		X		
10	Se ha capacitado en empatía y asertividad a fin de satisfacer mejor al paciente.	X		X		X		
11	Se estudia las expectativas de los pacientes a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención	X		X		X		
12	Se prioriza las demandas de servicios más demandados (medicina, cirugía, obstetricia)	X		X		X		
13	Se evalúa las tendencias y estacionalidades de demanda a fin de optimizar los recursos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte								
14	Hay un esfuerzo para automatizar y sistematizar los procesos	X		X		X		




Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
15	Se optimiza los procesos de triaje y administrativos a fin de que estos sean rápidos.	X		X		X		
16	Se aprecia una gestión idónea de plan de requerimientos, presupuesto y gestión logística de abastecimiento	X		X		X		
17	El servicio de farmacia es satisfactorio para los usuarios y lo que prescribimos a los servicios.	X		X		X		
18	La gestión mantiene en forma confiable los servicios de diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).	X		X		X		
19	La administración gestiona eficientemente el mantenimiento de las instalaciones.	X		X		X		
20	Se aprecia que año a año, se mejora la infraestructura y recursos materiales de la institución	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE


Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Los servicios de espera y triaje, en general la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento	X		X		X		
2	La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos	X		X		X		
3	Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud	X		X		X		
4	Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud	X		X		X		
5	Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios.	X		X		X		
6	Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes	X		X		X		
7	Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas								
8	Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acordes a ésta	X		X		X		
9	Se gestiona eficazmente los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)	X		X		X		
10	Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnóstico que permiten el diagnóstico y solución más rápida para el paciente	X		X		X		
11	Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población	X		X		X		
12	Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de su salud	X		X		X		
13	Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en mejora de salud, en particular la salud infantil	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
14	Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.	X		X		X		
15	Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnóstico, administrativo)	X		X		X		
16	La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso	X		X		X		
17	La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución	X		X		X		
18	La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada	X		X		X		
19	Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.	X		X		X		
20	Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.	X		X		X		

Datos del Experto

Nombres y Apellidos	Eduardo Daniel García Cruzate	DNI N°	41390840
Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión por Procesos		
Dirección domiciliaria	Psj. Julián Cruzado N° 198 - Urb. Santa María 5ta etapa	Teléfono domicilio	044- 614699
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	975299415
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 15 de setiembre del 2021

Datos del Experto

Nombres y Apellidos	Eduardo Daniel García Cruzate	DNI N°	41390840
Nombre del instrumento	Cuestionario de Atención al Cliente		
Dirección domiciliaria	Psj. Julián Cruzado N° 198 - Urb. Santa María 5ta etapa	Teléfono domicilio	044- 614699
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	975299415
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 15 de setiembre del 2021

ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 3: DR. WILLIAM ARMANDO REYES ALVA



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
1	La institución nos hace participar en la planificación de necesidades y presupuesto	X		X		X		
2	Se gestiona con la gerencia regional las necesidades y presupuesto	X		X		X		
3	Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.	X		X		X		
4	Se evalúa las demandas de servicios de salud a fin de optimizar los recursos humanos, materiales y presupuestales	X		X		X		
5	La gerencia ha desarrollado indicadores a fin de que las diferentes áreas logren sus indicadores	X		X		X		
6	El hospital se preocupa por una gestión de comunicación adecuada con los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos								
7	La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA	X		X		X		
8	La institución actualiza las demandas y capacidades a fin de disponer de las capacidades realistas	X		X		X		
9	Se realiza consultas a fin de las necesidades que darían más productividad y capacidad de atención	X		X		X		
10	Se ha capacitado en empatía y asertividad a fin de satisfacer mejor al paciente.	X		X		X		
11	Se estudia las expectativas de los pacientes a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención	X		X		X		
12	Se prioriza las demandas de servicios más demandados (medicina, cirugía, obstetricia)	X		X		X		
13	Se evalúa las tendencias y estacionalidades de demanda a fin de optimizar los recursos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte								
14	Hay un esfuerzo para automatizar y sistematizar los procesos	X		X		X		



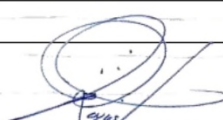
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
15	Se optimiza los procesos de triaje y administrativos a fin de que estos sean rápidos.	X		X		X		
16	Se aprecia una gestión idónea de plan de requerimientos, presupuesto y gestión logística de abastecimiento	X		X		X		
17	El servicio de farmacia es satisfactorio para los usuarios y lo que prescribimos a los servicios.	X		X		X		
18	La gestión mantiene en forma confiable los servicios de diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).	X		X		X		
19	La administración gestiona eficientemente el mantenimiento de las instalaciones.	X		X		X		
20	Se aprecia que año a año, se mejora la infraestructura y recursos materiales de la institución	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Los servicios de espera y triaje, en general la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento	X		X		X		
2	La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos	X		X		X		
3	Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud	X		X		X		
4	Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud	X		X		X		
5	Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios.	X		X		X		
6	Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes	X		X		X		
7	Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas								
8	Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acordes a ésta	X		X		X		
9	Se gestiona eficazmente los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)	X		X		X		
10	Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnóstico que permiten el diagnóstico y solución más rápida para el paciente	X		X		X		
11	Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población	X		X		X		
12	Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de su salud	X		X		X		
13	Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en mejora de salud, en particular la salud infantil	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción								
		Si	No	Si	No	Si	No	


Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
14	Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.	X		X		X		
15	Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnóstico, administrativo)	X		X		X		
16	La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso	X		X		X		
17	La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución	X		X		X		
18	La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada	X		X		X		
19	Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.	X		X		X		
20	Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.	X		X		X		

Datos del Experto

Nombres y Apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del instrumento	Cuestionario Gestión por procesos		
Dirección domiciliaria	Cl. Leonardo Da Vinci N° 434 - Urb. Santo Dominguit	Teléfono domicilio	044-298265
Título Profesional/Especialidad	Contador publico colegiado	Teléfono Celular	981895050
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 15 de setiembre del 2021

Dr. William A. Reyes Alva
 Contador Público Colegiado
 Matrícula N° 02 - 3629
 Identificación Profesional N° 011829

Datos del Experto

Nombres y Apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del instrumento	Cuestionario de atención al cliente		
Dirección domiciliaria	Cl. Leonardo Da Vinci N° 434 - Urb. Santo Dominguit	Teléfono domicilio	044-298265
Título Profesional/Especialidad	Contador publico colegiado	Teléfono Celular	981895050
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha	Trujillo, 15 de setiembre del 2021

Dr. William A. Reyes Alva
 Contador Público Colegiado
 Matrícula N° 02 - 3629
 Identificación Profesional N° 011829

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 4: DR. JOSÉ ELÍAS SANDOVAL RÍOS



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
1	La institución nos hace participar en la planificación de necesidades y presupuesto	X		X		X		
2	Se gestiona con la gerencia regional las necesidades y presupuesto	X		X		X		
3	Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.	X		X		X		
4	Se evalúa las demandas de servicios de salud a fin de optimizar los recursos humanos, materiales y presupuestales	X		X		X		
5	La gerencia ha desarrollado indicadores a fin de que las diferentes áreas logren sus indicadores	X		X		X		
6	El hospital se preocupa por una gestión de comunicación adecuada con los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos								
7	La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA	X		X		X		
8	La institución actualiza las demandas y capacidades a fin de disponer de las capacidades realistas	X		X		X		
9	Se realiza consultas a fin de las necesidades que darían más productividad y capacidad de atención	X		X		X		
10	Se ha capacitado en empatía y asertividad a fin de satisfacer mejor al paciente.	X		X		X		
11	Se estudia las expectativas de los pacientes a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención	X		X		X		
12	Se prioriza las demandas de servicios más demandados (medicina, cirugía, obstetricia)	X		X		X		
13	Se evalúa las tendencias y estacionalidades de demanda a fin de optimizar los recursos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte								
14	Hay un esfuerzo para automatizar y sistematizar los procesos	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
15	Se optimiza los procesos de triaje y administrativos a fin de que estos sean rápidos.	X		X		X		
16	Se aprecia una gestión idónea de plan de requerimientos, presupuesto y gestión logística de abastecimiento	X		X		X		
17	El servicio de farmacia es satisfactorio para los usuarios y lo que prescribimos a los servicios.	X		X		X		
18	La gestión mantiene en forma confiable los servicios de diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).	X		X		X		
19	La administración gestiona eficientemente el mantenimiento de las instalaciones.	X		X		X		
20	Se aprecia que año a año, se mejora la infraestructura y recursos materiales de la institución	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Los servicios de espera y triaje, en general la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento	X		X		X		
2	La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos	X		X		X		
3	Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud	X		X		X		
4	Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud	X		X		X		
5	Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios.	X		X		X		
6	Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes	X		X		X		
7	Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas								
8	Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acordes a ésta	X		X		X		
9	Se gestiona eficazmente los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)	X		X		X		
10	Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnóstico que permiten el diagnóstico y solución más rápida para el paciente	X		X		X		
11	Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población	X		X		X		
12	Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de su salud	X		X		X		
13	Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en mejora de salud, en particular la salud infantil	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
14	Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.	X		X		X		
15	Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnóstico, administrativo)	X		X		X		
16	La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso	X		X		X		
17	La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución	X		X		X		
18	La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada	X		X		X		
19	Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.	X		X		X		
20	Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.	X		X		X		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PRO PROCESOS		
Dirección domiciliaria	Jr. Antonio Raimondi N.º 192 - Trujillo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono Celular	958880005
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	José Elías Sandoval Ríos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 26 de septiembre del 2021

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)		
Dirección domiciliaria	Jr. Antonio Raimondi N.º 192 - Trujillo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono Celular	958880005
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	José Elías Sandoval Ríos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 26 de septiembre del 2021

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 5: DRA. ZAIDA VIOLETA CACHO BECERRA



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
1	La institución nos hace participar en la planificación de necesidades y presupuesto	X		X		X		
2	Se gestiona con la gerencia regional las necesidades y presupuesto	X		X		X		
3	Se desarrollan las auditorías internas; por parte de los profesionales a cargo en cada una de las áreas y/o especialidades del nosocomio.	X		X		X		
4	Se evalúa las demandas de servicios de salud a fin de optimizar los recursos humanos, materiales y presupuestales	X		X		X		
5	La gerencia ha desarrollado indicadores a fin de que las diferentes áreas logren sus indicadores	X		X		X		
6	El hospital se preocupa por una gestión de comunicación adecuada con los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos								
7	La elaboración de plan operativo se realizó acorde a los lineamientos establecidos por el MINSA	X		X		X		
8	La institución actualiza las demandas y capacidades a fin de disponer de las capacidades realistas	X		X		X		
9	Se realiza consultas a fin de las necesidades que darían más productividad y capacidad de atención	X		X		X		
10	Se ha capacitado en empatía y asertividad a fin de satisfacer mejor al paciente.	X		X		X		
11	Se estudia las expectativas de los pacientes a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención	X		X		X		
12	Se prioriza las demandas de servicios más demandados (medicina, cirugía, obstetricia)	X		X		X		
13	Se evalúa las tendencias y estacionalidades de demanda a fin de optimizar los recursos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Soporte								
14	Hay un esfuerzo para automatizar y sistematizar los procesos	X		X		X		




Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
15	Se optimiza los procesos de triaje y administrativos a fin de que estos sean rápidos.	X		X		X		
16	Se aprecia una gestión idónea de plan de requerimientos, presupuesto y gestión logística de abastecimiento	X		X		X		
17	El servicio de farmacia es satisfactorio para los usuarios y lo que prescribimos a los servicios.	X		X		X		
18	La gestión mantiene en forma confiable los servicios de diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).	X		X		X		
19	La administración gestiona eficientemente el mantenimiento de las instalaciones.	X		X		X		
20	Se aprecia que año a año, se mejora la infraestructura y recursos materiales de la institución	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO POR EXPERTO INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL PACIENTE


N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Los servicios de espera y triaje, en genera la admisión es satisfactoria, el paciente llega al servicio contento	X		X		X		
2	La comunicación es adecuada, predomina que sepamos entender, en lugar de ser entendidos	X		X		X		
3	Hay capacidad de compensar las sobredemandas e imprevistos a fin de compensar los diferentes servicios de salud	X		X		X		
4	Los servicios de diagnóstico apoyan oportunamente los servicios de salud	X		X		X		
5	Podemos atender en tiempo adecuado a los usuarios.	X		X		X		
6	Gracias a que hay el adecuado abastecimiento de materiales y medicamentos en farmacia, los servicios médicos son eficientes	X		X		X		
7	Tenemos los recursos por lo menos básicos para la prestación idónea de nuestros servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas								
8	Se investiga la demanda y se ajusta los recursos acordes a ésta	X		X		X		
9	Se gestiona eficazmente los recursos que permiten dar el servicio satisfactorio respecto a los medicamentos (pues gran parte del servicio depende de esto)	X		X		X		
10	Se gestiona eficazmente e los recursos de diagnóstico que permiten el diagnóstico y solución más rápida para el paciente	X		X		X		
11	Se gestiona eficazmente los recursos servicios especializados como cirugía, obstetricia y demás que demanda la población	X		X		X		
12	Se gestiona planes de prevención y capacitación a fin de mejorar en la población el cuidado de su salud	X		X		X		
13	Se gestiona los programas de preventivos en el embarazo y niñez que van a repercutir en mejora de salud, en particular la salud infantil	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Nivel de satisfacción								
		Si	No	Si	No	Si	No	

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
14	Se siente la estima y satisfacción de los pacientes.	X		X		X		
15	Sabemos que nuestro trabajo es satisfactorio porque tenemos los recursos de apoyo para que este sea efectivo (farmacia, diagnostico, administrativo)	X		X		X		
16	La gerencia sabe que el servicio de salud no es solo del médico por prescripción, sino muchos procesos que todos tienen que funcionar para que el servicio del médico sea exitoso	X		X		X		
17	La satisfacción no está en un determinado proceso (pe. La atención del médico) sino en el funcionamiento global de toda la institución	X		X		X		
18	La gestión de necesidades y presupuesto ante las entidades competentes es eficazmente gestionada	X		X		X		
19	Los directivos son personas probas e idóneas que inspiran el profesionalismo de todo el personal.	X		X		X		
20	Se aprecia una gestión basada en el mérito, identificación y profesionalismo.	X		X		X		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Zaida Violeta Cacho Becerra	DNI N°	26630049
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS		
Dirección domiciliaria	Mz. C° Lte. 15 – Las Palmeras – Pacasmayo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Educación – Especialidad Lengua y Literatura	Teléfono Celular	973901926
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Pacasmayo; 27 de septiembre del 2021

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Zaida Violeta Cacho Becerra	DNI N°	26630049
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)		
Dirección domiciliaria	Mz. C° Lte. 15 – Las Palmeras – Pacasmayo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Educación – Especialidad Lengua y Literatura	Teléfono Celular	973901926
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Pacasmayo; 27 de septiembre del 2021

**ANEXO 10: CUADRO CONSOLIDADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS**

ESTUDIO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS POR V. DE AIKEN PARA LA V.I.: GESTIÓN POR PROCESOS									
ITEMS	CRITERIOS	JUECES					SUMATORIA	V. DE AIKEN	DECISIÓN
		1	2	3	4	5			
1	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
2	Representatividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
3	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
4	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
5	Representatividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Sí
	Consistencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
6	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
7	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
8	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
9	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
10	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	Coherencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
11	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
12	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
13	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
14	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
15	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
16	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	0	1	1	1	1	3	0.80	Sí
17	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí

	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
18	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
19	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Representatividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	Consistencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	0	2	0.80	Sí
20	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Representatividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Consistencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí

ANEXO 11: CUADRO CONSOLIDADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)

ESTUDIO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS POR V. DE AIKEN PARA LA V.D.: ATENCIÓN A LOS PACIENTES SATISFACCIÓN									
ITEMS	CRITERIOS	JUECES					SUMATORIA	V. DE AIKEN	DECISIÓN
		1	2	3	4	5			
1	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
2	REPRESENTATIVIDAD	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
3	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
4	REPRESENTATIVIDAD	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
5	REPRESENTATIVIDAD	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	CONSISTENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	0	4	0.80	Sí
6	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
7	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí

8	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
9	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
10	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	CLARIDAD	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
11	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
12	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
13	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
14	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
15	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
16	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí

	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
17	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
18	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
19	REPRESENTATIVIDAD	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	CONSISTENCIA	0	1	1	1	1	4	0.80	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	0	1	1	4	0.80	Sí
	CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
20	REPRESENTATIVIDAD	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	1.00	Sí
	CLARIDAD	1	0	1	1	1	4	0.80	Sí

**ANEXO 13: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN
POR PROCESOS**

N°	Procesos Operativos		Procesos Operativos		Procesos de Soporte		GESTIÓN POR PROCESOS	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	13	BAJO	18	MEDIO	17	BAJO	48	MEDIO
2	14	BAJO	13	BAJO	15	BAJO	42	BAJO
3	10	BAJO	13	BAJO	12	BAJO	35	BAJO
4	14	BAJO	17	BAJO	17	BAJO	48	MEDIO
5	21	MEDIO	19	MEDIO	18	MEDIO	58	MEDIO
6	17	MEDIO	23	MEDIO	16	BAJO	56	MEDIO
7	13	BAJO	16	BAJO	18	MEDIO	47	BAJO
8	27	ALTO	26	MEDIO	23	MEDIO	76	ALTO
9	20	MEDIO	22	MEDIO	24	MEDIO	66	MEDIO
10	23	ALTO	26	MEDIO	27	ALTO	76	ALTO
11	24	ALTO	27	ALTO	28	ALTO	79	ALTO
12	14	BAJO	20	MEDIO	14	BAJO	48	MEDIO
13	19	MEDIO	25	MEDIO	23	MEDIO	67	MEDIO
14	20	MEDIO	30	ALTO	26	MEDIO	76	ALTO
15	21	MEDIO	30	ALTO	24	MEDIO	75	ALTO
16	23	ALTO	27	ALTO	26	MEDIO	76	ALTO
17	30	ALTO	34	ALTO	35	ALTO	99	ALTO
18	18	MEDIO	22	MEDIO	25	MEDIO	65	MEDIO
19	19	MEDIO	30	ALTO	24	MEDIO	73	MEDIO
20	16	MEDIO	22	MEDIO	15	BAJO	53	MEDIO
21	26	ALTO	26	MEDIO	25	MEDIO	77	ALTO
22	21	MEDIO	29	ALTO	31	ALTO	81	ALTO
23	28	ALTO	31	ALTO	33	ALTO	92	ALTO
24	16	MEDIO	28	ALTO	22	MEDIO	66	MEDIO
25	12	BAJO	19	MEDIO	20	MEDIO	51	MEDIO
26	20	MEDIO	34	ALTO	27	ALTO	81	ALTO
27	11	BAJO	25	MEDIO	17	BAJO	53	MEDIO
28	23	ALTO	31	ALTO	31	ALTO	85	ALTO
29	19	MEDIO	27	ALTO	24	MEDIO	70	MEDIO
30	21	MEDIO	26	MEDIO	27	ALTO	74	ALTO
31	13	BAJO	19	MEDIO	16	BAJO	48	MEDIO
32	14	BAJO	15	BAJO	18	MEDIO	47	BAJO
33	10	BAJO	15	BAJO	11	BAJO	36	BAJO
34	14	BAJO	18	MEDIO	15	BAJO	47	BAJO
35	21	MEDIO	20	MEDIO	20	MEDIO	61	MEDIO
36	17	MEDIO	25	MEDIO	19	MEDIO	61	MEDIO
37	13	BAJO	16	BAJO	18	MEDIO	47	BAJO

38	27	ALTO	26	MEDIO	24	MEDIO	77	ALTO
39	20	MEDIO	21	MEDIO	22	MEDIO	63	MEDIO
40	23	ALTO	26	MEDIO	26	MEDIO	75	ALTO
41	24	ALTO	27	ALTO	30	ALTO	81	ALTO
42	14	BAJO	21	MEDIO	16	BAJO	51	MEDIO
43	19	MEDIO	25	MEDIO	25	MEDIO	69	MEDIO
44	20	MEDIO	28	ALTO	28	ALTO	76	ALTO
45	21	MEDIO	30	ALTO	29	ALTO	80	ALTO
46	23	ALTO	27	ALTO	27	ALTO	77	ALTO
47	30	ALTO	34	ALTO	24	MEDIO	88	ALTO
48	18	MEDIO	23	MEDIO	28	ALTO	69	MEDIO
49	19	MEDIO	30	ALTO	24	MEDIO	73	MEDIO
50	16	MEDIO	23	MEDIO	22	MEDIO	61	MEDIO
51	26	ALTO	27	ALTO	21	MEDIO	74	ALTO
52	21	MEDIO	31	ALTO	21	MEDIO	73	MEDIO
53	28	ALTO	31	ALTO	27	ALTO	86	ALTO
54	16	MEDIO	26	MEDIO	18	MEDIO	60	MEDIO
55	12	BAJO	20	MEDIO	21	MEDIO	53	MEDIO
56	20	MEDIO	33	ALTO	31	ALTO	84	ALTO
57	11	BAJO	27	ALTO	17	BAJO	55	MEDIO
58	23	ALTO	31	ALTO	30	ALTO	84	ALTO
59	13	BAJO	18	MEDIO	18	MEDIO	49	MEDIO
60	14	BAJO	13	BAJO	20	MEDIO	47	BAJO
61	10	BAJO	14	BAJO	22	MEDIO	46	BAJO
62	14	BAJO	16	BAJO	17	BAJO	47	BAJO
63	21	MEDIO	20	MEDIO	22	MEDIO	63	MEDIO
64	17	MEDIO	25	MEDIO	18	MEDIO	60	MEDIO
65	13	BAJO	16	BAJO	16	BAJO	45	BAJO
66	27	ALTO	26	MEDIO	24	MEDIO	77	ALTO
67	20	MEDIO	23	MEDIO	23	MEDIO	66	MEDIO
68	23	ALTO	26	MEDIO	26	MEDIO	75	ALTO
69	24	ALTO	30	ALTO	28	ALTO	82	ALTO
70	14	BAJO	19	MEDIO	15	BAJO	48	MEDIO
71	19	MEDIO	25	MEDIO	24	MEDIO	68	MEDIO
72	20	MEDIO	30	ALTO	22	MEDIO	72	MEDIO
73	21	MEDIO	31	ALTO	27	ALTO	79	ALTO
74	23	ALTO	26	MEDIO	27	ALTO	76	ALTO
75	30	ALTO	33	ALTO	33	ALTO	96	ALTO
76	18	MEDIO	23	MEDIO	25	MEDIO	66	MEDIO
77	19	MEDIO	31	ALTO	24	MEDIO	74	ALTO
78	16	MEDIO	24	MEDIO	17	BAJO	57	MEDIO
79	26	ALTO	26	MEDIO	24	MEDIO	76	ALTO
80	21	MEDIO	29	ALTO	29	ALTO	79	ALTO
81	28	ALTO	28	ALTO	35	ALTO	91	ALTO

82	16	MEDIO	28	ALTO	23	MEDIO	67	MEDIO
83	13	BAJO	19	MEDIO	18	MEDIO	50	MEDIO
84	14	BAJO	16	BAJO	13	BAJO	43	BAJO
85	10	BAJO	13	BAJO	10	BAJO	33	BAJO
86	14	BAJO	15	BAJO	18	MEDIO	47	BAJO
87	21	MEDIO	16	BAJO	22	MEDIO	59	MEDIO
88	17	MEDIO	22	MEDIO	18	MEDIO	57	MEDIO
89	13	BAJO	15	BAJO	17	BAJO	45	BAJO
90	27	ALTO	25	MEDIO	20	MEDIO	72	MEDIO
91	20	MEDIO	22	MEDIO	20	MEDIO	62	MEDIO
92	23	ALTO	25	MEDIO	24	MEDIO	72	MEDIO
93	24	ALTO	28	ALTO	29	ALTO	81	ALTO
94	14	BAJO	20	MEDIO	17	BAJO	51	MEDIO
95	19	MEDIO	23	MEDIO	20	MEDIO	62	MEDIO
96	20	MEDIO	30	ALTO	22	MEDIO	72	MEDIO
97	21	MEDIO	30	ALTO	26	MEDIO	77	ALTO
98	23	ALTO	25	MEDIO	26	MEDIO	74	ALTO
99	30	ALTO	34	ALTO	34	ALTO	98	ALTO
100	18	MEDIO	21	MEDIO	24	MEDIO	63	MEDIO

**ANEXO 14: BASE DE DATOS RESULTADOS VARIABLE DEPENDIENTE
ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)**

N°	Rendimiento Percibido		Expectativas		Nivel de Satisfacción		ATENCIÓN A LOS PACIENTES (SATISFACCIÓN)	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	34	ALTO	30	ALTO	23	MEDIO	87	ALTO
2	20	MEDIO	18	MEDIO	17	BAJO	55	MEDIO
3	22	MEDIO	27	ALTO	16	BAJO	65	MEDIO
4	19	MEDIO	19	MEDIO	22	MEDIO	60	MEDIO
5	26	MEDIO	22	MEDIO	27	ALTO	75	ALTO
6	21	MEDIO	26	ALTO	25	MEDIO	72	MEDIO
7	30	ALTO	27	ALTO	21	MEDIO	78	ALTO
8	22	MEDIO	23	ALTO	23	MEDIO	68	MEDIO
9	17	BAJO	15	MEDIO	17	BAJO	49	MEDIO
10	23	MEDIO	29	ALTO	23	MEDIO	75	ALTO
11	17	BAJO	22	MEDIO	25	MEDIO	64	MEDIO
12	26	MEDIO	27	ALTO	24	MEDIO	77	ALTO
13	24	MEDIO	22	MEDIO	20	MEDIO	66	MEDIO
14	24	MEDIO	21	MEDIO	23	MEDIO	68	MEDIO
15	17	BAJO	15	MEDIO	24	MEDIO	56	MEDIO
16	18	MEDIO	12	BAJO	23	MEDIO	53	MEDIO
17	17	BAJO	10	BAJO	27	ALTO	54	MEDIO
18	19	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	52	MEDIO
19	26	MEDIO	15	MEDIO	23	MEDIO	64	MEDIO
20	20	MEDIO	18	MEDIO	20	MEDIO	58	MEDIO
21	25	MEDIO	24	ALTO	25	MEDIO	74	ALTO
22	22	MEDIO	28	ALTO	26	MEDIO	76	ALTO
23	31	ALTO	27	ALTO	31	ALTO	89	ALTO
24	21	MEDIO	21	MEDIO	21	MEDIO	63	MEDIO
25	17	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	46	BAJO
26	25	MEDIO	28	ALTO	24	MEDIO	77	ALTO
27	13	BAJO	21	MEDIO	14	BAJO	48	MEDIO
28	27	ALTO	27	ALTO	25	MEDIO	79	ALTO
29	23	MEDIO	21	MEDIO	23	MEDIO	67	MEDIO
30	26	MEDIO	20	MEDIO	23	MEDIO	69	MEDIO
31	17	BAJO	15	MEDIO	15	BAJO	47	BAJO
32	15	BAJO	15	MEDIO	15	BAJO	45	BAJO
33	11	BAJO	11	BAJO	12	BAJO	34	BAJO
34	14	BAJO	15	MEDIO	19	MEDIO	48	MEDIO
35	22	MEDIO	15	MEDIO	26	MEDIO	63	MEDIO
36	18	MEDIO	21	MEDIO	18	MEDIO	57	MEDIO

37	15	BAJO	14	BAJO	15	BAJO	44	BAJO
38	31	ALTO	23	ALTO	31	ALTO	85	ALTO
39	24	MEDIO	18	MEDIO	21	MEDIO	63	MEDIO
40	26	MEDIO	23	ALTO	24	MEDIO	73	MEDIO
41	27	ALTO	26	ALTO	27	ALTO	80	ALTO
42	21	MEDIO	14	BAJO	18	MEDIO	53	MEDIO
43	25	MEDIO	23	ALTO	20	MEDIO	68	MEDIO
44	32	ALTO	19	MEDIO	24	MEDIO	75	ALTO
45	31	ALTO	24	ALTO	24	MEDIO	79	ALTO
46	26	MEDIO	21	MEDIO	26	MEDIO	73	MEDIO
47	21	MEDIO	23	ALTO	33	ALTO	77	ALTO
48	32	ALTO	21	MEDIO	22	MEDIO	75	ALTO
49	23	MEDIO	14	BAJO	23	MEDIO	60	MEDIO
50	29	ALTO	19	MEDIO	21	MEDIO	69	MEDIO
51	18	MEDIO	18	MEDIO	27	ALTO	63	MEDIO
52	17	BAJO	16	MEDIO	25	MEDIO	58	MEDIO
53	10	BAJO	18	MEDIO	33	ALTO	61	MEDIO
54	19	MEDIO	12	BAJO	23	MEDIO	54	MEDIO
55	18	MEDIO	19	MEDIO	23	MEDIO	60	MEDIO
56	19	MEDIO	20	MEDIO	31	ALTO	70	MEDIO
57	14	BAJO	18	MEDIO	33	ALTO	65	MEDIO
58	20	MEDIO	21	MEDIO	24	MEDIO	65	MEDIO
59	21	MEDIO	20	MEDIO	21	MEDIO	62	MEDIO
60	24	MEDIO	25	ALTO	31	ALTO	80	ALTO
61	28	ALTO	25	ALTO	19	MEDIO	72	MEDIO
62	18	MEDIO	27	ALTO	28	ALTO	73	MEDIO
63	18	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	48	MEDIO
64	24	MEDIO	12	BAJO	13	BAJO	49	MEDIO
65	17	BAJO	10	BAJO	9	BAJO	36	BAJO
66	26	MEDIO	13	BAJO	17	BAJO	56	MEDIO
67	19	MEDIO	15	MEDIO	20	MEDIO	54	MEDIO
68	26	MEDIO	23	ALTO	15	BAJO	64	MEDIO
69	26	MEDIO	14	BAJO	18	MEDIO	58	MEDIO
70	19	MEDIO	23	ALTO	20	MEDIO	62	MEDIO
71	25	MEDIO	18	MEDIO	23	MEDIO	66	MEDIO
72	30	ALTO	23	ALTO	21	MEDIO	74	ALTO
73	31	ALTO	26	ALTO	28	ALTO	85	ALTO
74	25	MEDIO	17	MEDIO	16	BAJO	58	MEDIO
75	34	ALTO	19	MEDIO	24	MEDIO	77	ALTO
76	22	MEDIO	24	ALTO	23	MEDIO	69	MEDIO
77	31	ALTO	27	ALTO	24	MEDIO	82	ALTO
78	24	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	54	MEDIO
79	25	MEDIO	12	BAJO	13	BAJO	50	MEDIO
80	30	ALTO	10	BAJO	9	BAJO	49	MEDIO

81	30	ALTO	13	BAJO	17	BAJO	60	MEDIO
82	26	MEDIO	15	MEDIO	20	MEDIO	61	MEDIO
83	16	BAJO	23	ALTO	15	BAJO	54	MEDIO
84	16	BAJO	14	BAJO	18	MEDIO	48	MEDIO
85	11	BAJO	23	ALTO	20	MEDIO	54	MEDIO
86	18	MEDIO	18	MEDIO	23	MEDIO	59	MEDIO
87	16	BAJO	23	ALTO	23	MEDIO	62	MEDIO
88	24	MEDIO	26	ALTO	27	ALTO	77	ALTO
89	17	BAJO	17	MEDIO	17	BAJO	51	MEDIO
90	27	ALTO	19	MEDIO	23	MEDIO	69	MEDIO
91	23	MEDIO	24	ALTO	25	MEDIO	72	MEDIO
92	24	MEDIO	27	ALTO	24	MEDIO	75	ALTO
93	29	ALTO	21	MEDIO	28	ALTO	78	ALTO
94	21	MEDIO	30	ALTO	33	ALTO	84	ALTO
95	25	MEDIO	18	MEDIO	24	MEDIO	67	MEDIO
96	28	ALTO	26	ALTO	29	ALTO	83	ALTO
97	27	ALTO	19	MEDIO	19	MEDIO	65	MEDIO
98	23	MEDIO	22	MEDIO	22	MEDIO	67	MEDIO
99	31	ALTO	26	ALTO	30	ALTO	87	ALTO
100	20	MEDIO	27	ALTO	33	ALTO	80	ALTO

ANEXO 15: PROPUESTA DOCTORADO

7.1. Problemática

Como consecuencia de los estudios realizados al hospital de Otuzco en sus distintas actividades internas, se puede afirmar que la entidad en mención presenta ciertas falencias lo que hace inviable una gestión adecuada de este y por lo tanto la repercusión en declive de la atención que reciben los pacientes en sus instalaciones. A pesar de contar de especialistas en las principales áreas asistenciales y de la gestión administrativa desarrollada para una entidad categoría de hospital, es necesario realizar un cambio radical o reingeniería de negocios a la institución en mención si se desea vislumbrar un nuevo panorama para las próximas generaciones. Entre las deficiencias se puede notar:

- a) Poco conocimiento de principales temas de gestión de forma estratégica como operacional por las autoridades encargadas de impartir las directrices actuales.

Se mencionó previamente que Otuzco cuenta con 90,000 habitantes y su centro de salud emblemático es el Hospital del lugar que está conformado por 200 trabajadores entre personal administrativo y asistencial, el mismo que para ser considerado como tal presenta dolencias desde el punto de vista administrativo de forma estratégica para vincular las actividades que efectúa de manera global como de los procesos operativos en cada una de las unidades con las que cuenta. La debilidad de esta parte administrativa impide que los procesos de gestión puedan realizarse en la forma como debería pensarse, siendo necesaria una nueva visión que permita implementar una nueva visión basada en los procesos que hace. La reingeniería administrativa o de negocios permitirá llegar a hacer un análisis profundo de estos problemas que aquejan a los órganos mayores o directrices para poder implementar acciones que faciliten enrumbar el camino a una auténtica transformación. Teniendo Otuzco, la dimensión en población que se indicó, el hospital debería presentar una mejor gestión y con ello buscar mejorar el nivel de satisfacción de los pobladores de dicha provincia liberteña.

- b) Presupuestos inadecuados para la implementación de una gestión eficaz en el recinto de salud.

Las gestiones de los últimos tiempos han tenido que recurrir a maniobras con tal de mantener operativo el centro de salud. Es necesario mejorar la asignación de recursos económicos y financieros que permita realizar los cambios en implementación de actividades y recursos materiales que son de necesidad para la institución.

- c) Tardanza para realizar los procesos de selección y adquisición de los insumos.

Es una práctica muy usual en distintas áreas de salud del país y a las cuales el hospital de Otuzco, no es ajena, esto debido a que el órgano responsable de comparas de los diferentes insumos tarda en ejecutar la respectiva selección y adquisición de estos en el momento que corresponde. Esto hace que los planes en ciertas ocasiones se salgan de control, aunque siendo manejables por las autoridades respectivas. Se busca que haya coherencia entre las directrices emanadas por la institución y las

correspondientes acciones que efectúa, tratando en lo posible de cumplir con los objetivos organizacionales del periodo.

d) Deficiente control de los procesos o actividades de la institución

Los procesos de control adolecen de fallas que permitan realizar la verificación o comprobación como deben ser. Las auditorías se manejan con un perfil basado más en el hecho de cumplir con los planes, pero sin contar con la rigurosidad respectiva para tales casos. Hay situaciones planteadas en plazos de compras, como en las entregas y costos de insumos o bienes. A esto se añade la poca preparación o capacitación a la que son sometidos los colaboradores del hospital que conduciría a que no exista un apropiado grado de control de procesos y que se realizarán más que todo por cumplir con las funciones que competen. No obstante, no hay que dejar de lado también en un proceso de seguimiento de las atenciones apacientes para ver su respectiva evolución como seres humanos que son.

7.2 Objetivos

7.2.1 Objetivo General

Fortalecer la gestión por procesos para la mejora en la atención de los pacientes del hospital de Otuzco - 2022

7.2.2 Objetivos Específicos

- a) Fortalecer los Procesos Estratégicos para la mejora n la atención de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.
- b) Fortalecer los Procesos Operativos para la mejora en la atención de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.
- c) Fortalecer los Procesos de Soporte para la mejora en la atención de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.
- d) Fortalecer la gestión de procesos para la mejora del rendimiento percibido de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.
- e) Fortalecer la gestión de procesos para la mejora de las expectativas de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.
- f) Fortalecer la gestión de procesos para la mejora del nivel de satisfacción de los pacientes del hospital de Otuzco – 2022.

7.3 Justificación

El presente trabajo facilitará conocer las fortalezas y debilidades de la Gestión por Procesos referentes a los propósitos y actividades en la mejora de la atención a los pacientes del hospital de Otuzco, lo cual luego a las encuestas y conocimiento de la situación se identificó ciertas falencias:

Inapropiada asignación de programas presupuestales para el cumplimiento eficaz de las operaciones continuas.

Carencia de capacitación y sensibilización al personal administrativo y asistencial que no están en permanente actualización.

Documentos de gestión en estado deficiente o carentes de estos para una acertada gestión eficaz como corresponde a un hospital

Los procesos logísticos no están adecuadamente implementados, por el cumplimiento cabal de los respectivos programas en su oportunidad referentes a equipos, medicinas y accesorios médicos asistenciales

Falta de definición de los diversos procesos de gestión que le permitan laborar de manera productiva y rentable.

Todo esto crea un clima inadecuado para el desarrollo de una perfecta gestión de procesos y lo que a la larga repercute en la atención que reciben los pacientes de dicho hospital en mención

De esta manera, con la presente tesis se formulará propuestas y vías a resolver la problemática existente referente a la gestión por procesos y de la atención que puede brindarse a la colectividad del hospital de Otuzco.

Al mismo tiempo, la población del lugar y cercanías exige a las autoridades respectivas que el hospital brinde todas las facilidades para garantizar una atención adecuada, lo que sugiere tomar en consideración las percepciones que estos puedan tener respecto a su nosocomio. Se trata que el hospital siendo una institución pública y de salud brinde las atenciones apropiadas que su población exige.

7.4 Resultados esperados

El impacto de carácter organizacional y social que debe tener este estudio pretende lograr alcanzar lugares excepcionales referentes a la gestión y atención de pacientes del recinto de salud de Otuzco, los que deben estar en

concordancia con los objetivos establecidos en los planes anuales de gestión y de esto espera lograrse los siguientes aspectos.

- a) Alcanzar una implementación presupuestal adecuada conforme a las necesidades del hospital de Otuzco y de acuerdo a las circunstancias actuales en que se desarrollan las operaciones del establecimiento de salud, para lo cual se deberá exigir a las autoridades correspondientes una mejor evaluación de las condiciones en que se encuentra en operaciones este recinto.
- b) Contar con personal competente a través de capacitaciones periódicas al personal tanto administrativo como asistencial, las cuales garanticen una gestión por procesos eficaz.
- c) Disponer de un sistema logístico de equipos y medicinas para un funcionamiento operativo idóneo y a la vez que permita integrar todas las actividades que se efectúan al interno del establecimiento de salud.
- d) Implementar un sistema de gestión documentario apropiado para la organización que permita agilizar y dar dinamismo a las distintas actividades y funciones que se hagan al interior de la entidad de salud.
- e) Contar con un mecanismo adecuado para verificar la calidad de las diferentes operaciones y/o actividades que se hagan durante los procesos de gestión en temas de salud, teniendo en cuenta las percepciones de los pacientes de la localidad.
- f) Alcanzar una gestión por procesos de primer nivel y que permita la realización de controles y auditorías adecuadas en favor de un cambio o reingeniería organizacional con una nueva visión.

Con estos resultados esperados se logrará mejorar los procesos de gestión del hospital de Otuzco, en la que la planificación y organización de procesos serán claves para lograr la transformación del establecimiento de salud y mejorando sobre todo la atención al público de la localidad y alrededores, la que debe ser considerada como auténtico receptor de un nuevo concepto de calidad en temas de gestión general.

7.5 Plan de actividades

ACTIVIDAD	2022						
	Ener.	Feb.	Marz	Abril.	May.	Jun.	Jul.
1. Revisión Bibliográfica.							
2. Diseño del Estudio y Presentación del Proyecto.							
3. Diseño de la Base de Datos.							
4. Análisis de Datos.							
5. Discusión y Presentación de Resultados.							
6. Elaboración del Artículo.							