

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO
INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO**

PRESENTADO POR:

GRACIELA CERRON HUAMAN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2020

Dedicatorias

A mi hijo por su paciencia, comprensión y apoyo con un espíritu alentador contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos.

A mis hermanos quienes motivaron mis sueños y representan parte de una familia unida.

Agradecimientos

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, representada por el señor Rector Luis Claudio Cervantes Liñán, por darme la oportunidad de realizar los estudios de Metodología de la Investigación en Administración. Del mismo modo hacer extensivo el agradecimiento a los docentes y colegas, con quienes compartimos el estudio del curso Taller de posgrado.

A mis amigos por su amistad y apoyo

En especial a Filoter Tello Yance, para la realización de este trabajo, pero sobre todo por su amistad y consejos.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	12
1.3 Marco legal	28
1.4. Investigaciones	29
1.5 Marco Conceptual	32
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	35
2.1. Planteamiento del problema	35
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	35
2.1.2 Definición del problema	36
2.1.2.1 Problema General	36
2.1.2.2 Problemas Específicos	36
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	37
2.2.1 Finalidad	37

2.2.2	Objetivos: General y Específicos	37
2.2.2.1	Objetivo General	37
2.2.2.2	Objetivos Específicos	37
2.2.3	Delimitación de la Investigación	38
2.2.4	Justificación e Importancia del estudio	39
2.3	Hipótesis y variables	39
2.3.1	Supuestos Teóricos	39
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	41
2.3.2.1	Hipótesis Principal	41
2.3.2.2	Hipótesis Específicas	41
2.3.3	Las Variables e Indicadores	41
Capítulo III:	Método, técnica e instrumentos	43
3.1	Población y Muestra	43
3.1.1	Población	43
3.1.2	Muestra	43
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	44
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	45
3.4	Procesamiento de datos.	45
Capítulo IV:	Presentación y Análisis de los Resultados	47
4.1	Presentación de resultados.	47
4.2	Contrastación de Hipótesis	87
4.3	Discusión de resultados	92
Capítulo V:	Conclusiones y Recomendaciones	95
5.1	Conclusiones	95

5.2	Recomendaciones	96
	BIBLIOGRAFÍA	97
	ANEXOS	100
	Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	100
	Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna	109

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 675 trabajadores y 675 pacientes del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

La muestra obtenida fue probabilística y ascendió a 245 trabajadores y 245 pacientes, a los cuales se les aplicó un instrumento que constó de 26 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Palabras Clave: Gestión, Gestión por procesos, Calidad, Calidad de Atención, Usuario.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of process management on the quality of user care at the El Carmen de Huancayo Maternal and Child Regional Teaching Hospital.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was applied and the explanatory level.

The population under study was made up of 675 workers and 675 patients of the El Carmen de Huancayo Maternal and Child Regional Teaching Hospital.

The sample obtained was probabilistic and amounted to 245 workers and 245 patients, to whom an instrument consisting of 26 questions was applied, using the likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then hypothesis testing was performed, using the statistical test known as spearman correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that process management significantly influences the quality of user care at the El Carmen de Huancayo Maternal and Child Regional Teaching Hospital.

Keywords: Management, Process management, Quality, Quality of Service, User.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo empresarial se ha tornado cada vez más competitivo, , requiere procesos mejor gestionados, más rápidos y eficientes, del mismo modo los clientes o usuarios exigen una mejor calidad tanto para los productos como para los servicios que adquieren.

Para ello, el manejo del personal, es muy importante e incluso determinante en el éxito de la gestión por procesos, es decir, las personas responsables de manejar a otras personas, deben presentar una serie de características que lo conviertan en un líder para su organización.

En tal sentido, se debe capacitar al personal en herramientas de administración y gestión, que permitan liderar a las diferentes áreas de la organización, ofreciendo de esta manera una mayor calidad a los usuarios finales.

Por este motivo, la presente investigación tiene como propósito determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

El trabajo de investigación está estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco histórico

La historia de evolución de gestión por proceso se encuentra relacionada con la historia de administración y con la continua investigación de alcanzar su objetivo de la organización de forma eficaz y con eficacia.

Antes de la revolución industrial las economías agrícolas y artesanales se caracterizaban por la existencia de organizaciones pequeñas donde representaba el artesano o agricultor y su familia, quienes producían sus productos y los comercializaba, las organizaciones más importantes fueron las estructuras jerárquicas de los militares al igual que la estructura monárquica de tipo piramidal.

Hasta el año 1776 Adam Smith con la publicación de “An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations” estudio y público sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones, puntualizo los fundamentos referentes al comportamiento económica, confirma que el inicio de la riqueza proviene del trabajo de la nación, cuanto mayor se divide el trabajo mayor se da la producción esto se deberá a la dimensión del mercado y esta de los precios.

Al inicio aceptan los capitalistas de la primera etapa (1760-1830) la segunda etapa (1870- 1914) de la revolución industrial, riqueza, con la división del trabajo y la especialización prevalecieron las estructuras organizacionales de tipo jerárquico y el nacimiento del mecanismo como teoría organizacional predominante.

Al principio del siglo XX y finalización de segunda revolución industrial, nace la administración científica de Fredrick Taylor, se definieron los fundamentos que

dieron lugar a las organizaciones modernas, basado en los paradigmas de la división de trabajo de Adam Smith, manteniéndose las estructuras de tipo jerárquico.

La administración científica trajo de alcanzar el paradigma de la eficiencia y productividad y estandarización para lograr el éxito organizacional.

En el siglo XXI conocido por la era de la información, caracterizado por el avance y la expansión de la digitalización y el control de la información ha aparecido técnicas y herramientas que también han contribuido en el pensamiento administrativo, donde encontramos la mejora de procesos la gestión de calidad y la gestión por procesos que se estudiarán con mayor profundidad más adelante.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Administración

Definición

Los grupos humanos que conforman grupos y que persiguen un mismo objetivo se pueden considerar administración, pues permite realizar coordinaciones y esfuerzos.

Asimismo, también está relacionado con el desempeño al mando de un líder y también del servicio que se presta a otra persona.

De ahí que Chiavenato (2001, p.3) al respecto menciona que: “la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para seguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”, en esta misma línea de investigación Koontz (2004, p. 6) dice que: “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” en esta misma línea de investigación. Robbins (2007, p. 70) al respecto dice: “Administración es el proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se

lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas” asimismo para Robbins y De Cenzo (2009, p. 6) menciona:

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. La administración de empresas posee cinco variables principales que constituyen su estudio de las cuales son: Tarea, personas, tecnología, ambiente y estructura.

La administración tiene herramienta que permite que una empresa pueda planear, organizar, dirigir y controlar para llegar a la eficiencia y eficacia.

Funciones de la administración

Se trata de funciones diferentes, pero son interdependientes, a continuación, se detalla lo que Jones y George (2010, p. 9) lo argumenta:

Organización. La asignación de tareas, con recursos y responsabilidades que la empresa brinda para que los empleados interactúen y cooperen en los objetivos de la empresa.

Dirección: Está relacionada con la orientación, guiar y motivar lo que cada persona realice a favor de la empresa, considerando para ello la comunicación.

Control: Vigilar las actividades que se planifican, evaluar el desempeño y adoptar medidas correctivas, para llegar a las metas y mejorar el desempeño.

Todas estas funciones permiten que la administración de la empresa lograr obtener metas y objetivos que llevan a buen nivel de trabajo y producción de cualquier institución.

1.2.2 Gestión por procesos

Definición

La forma como se administra una organización ha tenido diferentes cambios que los llevan al desarrollo empresarial, es bien sabido la gestión por procesos debe aplicarse a todo nivel, al respecto Pérez (2012) señala que:

La gestión por procesos es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas que orienta el esfuerzo de todos a objetivos comunes de la organización y los clientes, utiliza como principal criterio para el diseño de los procesos el añadir valor tanto en los propios procesos como en las actividades que los integran; y define a los procesos como el norte de los esfuerzos de mejora para disponer con proceso más fiables, que al ejecutarse induzcan eficacia en el funcionamiento de la organización.

Por lo tanto, la gestión de proceso busca optimizar en la eficiencia de las organizaciones y que permita alcanzar los objetivos comunes de satisfacción al cliente con relación a ello Carrasco (2011) expreso que:

La gestión por procesos es una disciplina de gestión de ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos sin facilitadores.

En esta misma línea de investigación, es considerado como una herramienta de mejora continua, así lo explica Portero (2007) argumenta que:

La Gestión de proceso es un modelo usado como una herramienta organizativa imprescindible hacia la mejora continua, es decir significa introducir un proceso dinámico, para ello, los modelos compatibles que plantea como escenario es el enfoque ISO 9001-2000 y el modelo de Excelencia de la EFQM

El proceso tiene un fin dentro de toda organización al respecto Escudero (2013, p. 240) menciona que: “El propósito final de la Gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas”.

De lo antes explicado se puede concluir que los procesos de gestión ameritan estudios profundos y científicos, De allí que sea una competencia clave del gerente del nuevo milenio.

Es necesario desarrollar la técnica administrativa como habilidad. Conocer específicamente los procesos de planeación, dirección, control y evaluación de todas y cada una de las actividades empresariales es el objetivo de esta habilidad.

Tipos de procesos

En una organización se utiliza diversos tipos de procesos, de acuerdo a esto Fernández (2015) entre los cuales se encuentran:

Los procesos estratégicos: Son los que la empresa utiliza para definir y controlar sus objetivos y estrategias, estos procesos están relacionados

con planificación y van de la mano con la misión y visión de la empresa, demás proporcionan los lineamientos necesarios para encaminar cada individual que se realice en la empresa.

Los procesos clave: Son aquellos que repercuten en la satisfacción del cliente, aportando valor a los productos finales que se venden o al servicio que se presta, es decir, los proceso clave de una organización son los que se encargan de cumplir con los objetivos trazados.

Los procesos relacionados: Son aquellos que convierten elementos y recursos en productos o servicios, pero se basan en el tipo de organización y las operaciones críticas.

Los procesos de soporte: Son todos aquellos que proporcionan los recursos necesarios y apoyan al desarrollo de los procesos clave de la organización.

Por lo tanto, estos procesos son los que permiten la ejecución correcta de las tareas de manera de provechar al máximo la capacidad de la empresa y así cumplir con los objetivos planteados en la organización.

Elementos y factores de un proceso

El proceso se encuentra conformado por tres elementos que según Chase (2014) las actividades inputs son:

Los inputs o entradas. Están conformados por los recursos y los insumos, los recursos son los que permiten desarrollar las tareas del proceso y en ocasiones son tangibles, estos pueden ser humano, financieros, de conocimiento, etc.

Mientras que los insumos son los bienes materiales que forman parte del proceso productivo para obtener un producto final. La secuencia de

actividades: es el conjunto de operaciones o tareas, relacionadas entre sí, que se realizan para transformar los inputs y convertirlos en outputs. Los outputs o salidas; es el producto que se obtiene al final del proceso, el producto del proceso ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario.

De tal manera que para que el proceso se lleve a cabo de manera correcta debe contar con el control de entrada y salida y de las secuencias de las actividades que deben llevarse a cabo en la organización.

Indicadores de gestión de proceso

Un indicador de gestión es una medida asociada a una característica del resultado del buen servicio, del proceso y del uso de recursos, que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido evaluar periódicamente estas características

Niveles de Procesos

Un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función. La desagregación de los procesos de una entidad depende de la complejidad de ésta, por lo que los procesos pueden tener distintos niveles.

La Metodología define tres niveles de procesos: Proceso de Nivel 0, Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2.

Características de los indicadores

Dentro de las características más resaltantes de estos indicadores de gestión por procesos guiándose por los estándares internacionales de gestión de procesos ISO9000 la secretaria de gestión pública del Perú (2014) señala lo que se describe en la siguiente tabla.

Cuadro 1
Características de los indicadores de gestión por procesos

características	Descripción
Oportunos	Deben permitir obtener información de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, que permitan la toma de decisiones para corregir y reorientar la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o estos sean irreversibles.
Excluyentes	Cada indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, una dimensión particular de la gestión. Si bien la realidad en la que se actúa es, multidimensional, un indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económicas, social, cultural política u otras), pero no puede abarcarlas todas.
Prácticos	Que sean de fácil recolección y procesamiento
Claros	Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Un indicador complejo o de difícil interpretación que solo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.
Explícitos	Definir de manera clara las variables con respecto a las cuales se analizara para evitar interpretaciones ambiguas.
Sensibles	Reflejar el cambio del proceso en el tiempo.
Transparentes/Verificables	Su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad.

Fuente: Metodología para la implementación de la gestión por procesos.

Elaboración: SGP/PCM-2014

Condiciones para aplicar la gestión por procesos

La organización, antes de iniciar la implementación de la gestión por procesos, debe tener presente ciertas condiciones según Metodología para la implementación de la gestión por procesos (2014) señala cuatro consideraciones previas, a fin de garantizar el éxito de la citada implementación:

- a) Asegurar el apoyo y compromiso de la Alta Dirección El compromiso de la Alta Dirección debe manifestarse a través de: involucramiento activo, apoyo y creación de las condiciones necesarias para el éxito El compromiso requiere, en primer lugar, la comprensión de la importancia de adoptar la gestión por procesos priorizando su implementación como una estrategia para alcanzar mejores resultados y brindar un servicio de calidad al ciudadano o destinatario de los bienes y servicios.
- b) Contar con objetivos estratégicos claramente establecidos Con la finalidad de asegurar que los procesos estén orientados de manera correcta a la consecución de los resultados que la entidad espera lograr.
- c) Asegurar los recursos Con la finalidad de asegurar que se implemente exitosamente la gestión por procesos, la Alta Dirección debe proporcionar oportunamente los recursos necesarios.
- d) Fortalecer el órgano responsable de la implementación de la gestión por procesos en el marco de la gestión para resultados.

Por lo tanto, para mejorar los procesos en las entidades de la administración pública que se comprometa con la satisfacción, desarrollo y bienestar, asegurando los recursos.

Definición del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

Según Oyarzún (2005), el sistema de gestión de calidad es:

Conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinado para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

Frente a una realidad compleja y un crecimiento muy vertiginoso del entorno, producto de la globalización y de la disponibilidad de la información, las empresas, se ven la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad para poder cumplir con las exigencias de las partes interesadas y formar parte de una prioridad estratégica de la empresa.

Con la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma 9001, las empresas podrán mejorar sus procesos internos y alcanzar el incremento de la satisfacción de las partes interesadas, todo con la finalidad de poner en la sostenibilidad a la empresa, dándole todo lo necesario para lograr la productividad e innovación y así poder responder las exigencias de las partes interesadas en estos tiempos modernos, como también adelantarse a las nuevas tendencias que marcan la diferencia.

La identificación de los procesos en el desarrollo productivo, hace más relevante a un sistema de gestión de calidad ya que focaliza su desarrollo en las exigencias de las partes interesadas, determinando la manera más adecuada de gestión para cada una de las actividades y de los recursos que forman en el proceso, para lograr los mejores resultados que satisfacen a nuestros clientes.

1.2.3 Calidad

La calidad engloba diversos aspectos intangibles, es por ello que Estrada, (2007, p. 229) considera que:

La calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio, pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejores, y que estas cada vez sean más competitivas.

De tal manera que, siendo vital, la calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos, y esta debe ser regulada por alguna entidad para mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los

pacientes del establecimiento de salud se sientan satisfechos con el servicio, y no tengan ninguna duda en acudir al centro de salud más cercano.

1.2.4 Calidad de atención Concepto

Brindar atención de calidad es importante en cualquier organización al brindar un servicio, para Deming (1989, p. 49) dice:

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción.

En esta misma línea de investigación otro aporte lo menciona Cerezo (1996, p. 109) argumento que: “La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”

Los principios de la calidad de atención

Se puede resumir los principios de la calidad de atención en seis puntos, así lo explica Horovitz (1991) al detallarlos de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad de servicio
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Entonces tanto el uso y la satisfacción se relacionan con los usuarios, para alcanzar el reto de la competitividad se deben intervenir todas las fases la calidad de atención. De manera interna y externa al respecto Albrecht (1992, p. 65) argumenta que:

Cliente Interno, aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa y por cliente externo, aquellos que solo se relaciona con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste.

Componente técnico; tiene que ver con la competencia o calidad técnica, esta expresión de la adecuación entre la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos con destreza.

Componente interpersonal

Expresión de la importancia, históricamente consensuada, de la relación paciente – médico o de manera general con un trabajador de la salud. Considera al conjunto de actitudes y al comportamiento del personal operativo de salud que redundan en la atención del usuario o cliente, considera también las relaciones entre los propios trabajadores y sus jefes.

Componente correspondiente al entorno

Expresión de la importancia que tiene para la asistencia el marco en el cual esta se desarrolla. Se le denomina también la capacidad de respuesta o dimensión de la oferta, tiene que ver con la capacidad operativa o de funcionabilidad de los servicios de salud, de cómo se organiza y está dispuesta para atender el usuario.

1.2.5 Calidad de servicio

Calidad de los servicios de salud

El surgimiento de la calidad de los servicios tiene su inicio en los años sesenta del presente siglo XX, ya que comienza el avance de la ciencia y la tecnología. La

Organización Panamericana de la Salud Ross (2000) indico varios puntos para lograr la calidad de los servicios en la salud:

- Fomentar un sistema continuo que garantice la calidad y la creación de un sistema para evaluar los resultados del personal
- Facilitar normas aplicables para un sistema de calidad y comprobar el cumplimiento.
- Fomentar un sistema evaluador tecnológico de salud que ayude a todo el sistema de salud.
- Uso de método científico para la evaluación de intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
- Usar un sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud.

Los organismos de salud se preocupan por la calidad de atención aceptable y grata, valorando las preferencias del cliente dentro de comodidades, instalaciones físicas y organización.

De ahí que Donabedian (1990) menciona al respecto que: “que la calidad en la salud es el conjunto de circunstancias, recursos, características que requiere el individuo para alcanzar el bienestar físico, psicológico y social” por eso que es importante garantizar la garantía, lo que dice Vidal-Pineda y Reyes (1993) argumenta que:

“Garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permita otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio”

Dimensiones de la calidad de atención en salud

Hay varios modelos que son utilizados para comprender mejor qué es la calidad en el servicio de atención y cuáles son sus componentes. Estos modelos también sirven de base para diseñar los instrumentos de medición o cuestionarios, los cuales

permiten a los responsables del centro de salud efectuar un seguimiento periódico y, en caso necesario, diseñar y emprender acciones correctivas que permitan evitar desviaciones y mejorar el desempeño.

Yepez Chamorron y Ricaurte-Cepeda, (2018) El objetivo consistió conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia sobre la calidad de servicios de salud del primer nivel de atención. El resultado indica limitaciones en la calidad de atención y acceso por deficiencia administrativas de manera justo a su tiempo en conclusión la calidad de atención exige una política de innovación en el talento humano y equipos de atención.

De tal manera que algunos autores que se especializan en el área de salud Por ejemplo Ramos, (2011, p. 3). señala que:

La calidad se mide por los resultados, y para hacerlo es necesario establecer claramente la característica de calidad que se desea medir”, el modelo de los tres factores, el cual supone que la calidad percibida en el servicio está compuesta por tres elementos básicos: El Servicio en sí Mismo, El Producto que recibe el Usuario, y El Lugar o Ambiente.

Por lo que las características de calidad que se desea medir este modelo que abarca tres factores donde el ambiente, el lugar y el usuario están involucrados en la calidad.

Estos elementos tangibles

Estos componentes son considerados por Urriago (2012) como el “exterior que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos”, este mismo autor señala las siguientes características que identifican estos elementos tangibles.

Estado físico de instalaciones: las instalaciones deben presentar buenas condiciones para que el paciente se sienta seguro en el ambiente que se encuentra.

Limpieza de las instalaciones y elementos físicos: Las instalaciones también deben presentar limpieza y orden, pues demuestra un buen aspecto.

Presentación personal de enfermeros: Así mismo el personal de enfermería y doctores deben presentar las indumentarias requeridas para su puesto. Comodidad de camas y silletería: La comodidad un aspecto esencial para los pacientes, pues hace más confortable su estancia.

De allí que todas estas características nos ayudan a comprender las características de importancia para medir la calidad con elementos tangibles, por otra parte, el mismo autor Urriago, (2012, p. 43) señala otros elementos tales como:

Fiabilidad

Este componente hace referencia a la “actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero cualquier trabajador de la salud, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características” donde encontramos:

- **Oportunidad de la atención de urgencias:** El personal de enfermería y doctores deben tomar importancia a los casos de urgencia, pues son los que necesitan mayor apoyo.
- **Continuidad y orden lógico en la atención:** Se debe respetar y ordenar adecuadamente la atención de los pacientes sin alterar el orden ya establecido.
- **Interés en la resolución de problemas de los usuarios:** El personal de enfermería demuestra interés en el paciente por socorrer a todos sus problemas.
- **Cuidado en el registro de información de los usuarios:** La información del paciente debe estar siempre organizada de tal manera que se lo requiera y facilite su búsqueda.

Cuando se consideran estos componentes que son vitales para que se reciba un servicio de calidad en el caso de los pacientes, el mismo autor Urriago, (2012,) menciona que:

Capacidad de respuesta

En este componente los enfermeros y doctores deben demostrar “prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida” Por lo que perciben con facilidad las siguientes características:

- **Sencillez de los trámites para la atención:** El paciente estar contento si los trámites son de gran facilidad, y que no necesiten de mucho tiempo. Oportunidad en la asignación de citas médicas: Las citas médicas deben ser oportunas, pues los pacientes necesitan ser atendidos de inmediato.
- **Disposición para atender preguntas:** Las preguntas de los pacientes son importantes por ende estas deben ser atendidas con mayor facilidad. Agilidad del trabajo para atención más pronta: los pacientes siempre tienen el deseo que le atiendan de manera rápida y oportuna.
- **Cooperación entre funcionarios:** Para ofrecer una atención rápida y oportuna se debe observar la cooperación entre funcionarios para ofrecer un mejor servicio.
- **Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos:** Las inquietudes de los pacientes deben ser atendidas de manera adecuada, pues si no es así su inquietud crece aún más.

Además, un factor sumamente importante para ser considerado como dimensión de la calidad es la seguridad y es que Urriago, (2012) menciona que:

Seguridad

La seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear “credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor”, además el paciente identifica las siguientes características:

- **Confianza transmitida por empleados:** Es fundamental para que el paciente se sienta seguro con lo que le dice, o recomienda.
- **Recibimiento de los medicamentos adecuados:** Crea credibilidad en las recetas que se le otorga a los pacientes.
- **Ubicación apropiada del usuario:** La ubicación del paciente se da con la finalidad de reducir riesgos y complicaciones en su estancia.
- **Idoneidad del personal de salud:** Se considera que las personas de enfermeros y doctores son los idóneos para ocupar ese puesto de trabajo.
- **Cumplimiento de medidas de seguridad:** El paciente percibe si la institución cumple con las medidas de seguridad, se sentirá más seguro de estar en las instalaciones del hospital.

Además, es primordial e importante que se considere la empatía, o el sentir de los demás como el propio para poder adecuarse a lo que requieren los pacientes en este sentido el autor (Urriago, 2012, p. 43) señala que:

Empatía

Hace referencia a “conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre”.

- **Amabilidad en el trato:** Esta cualidad es percibida por el usuario, a través de todas las personas que conforman el centro

de salud, personal con el que se trata desde que entras hasta que sales.

- **Atención individualizada al usuario:** Este componente hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal.
- **Conveniencia de horarios de atención:** Hace referencia a los horarios de atención, pues esto dependen mucho ya que el usuario necesita del servicio a cualquier momento.
- **Claridad en orientaciones brindadas al usuario:** Los profesionales de la salud debe instruir a los pacientes sobre el cuidado, tratamiento y uso de los medicamentos que se le ha recetado.
- **Comprensión de las necesidades:** En este componente se identifica las necesidades específicas del paciente

Por lo tanto, es vital considerar estas dimensiones a la hora de brindar un servicio de calidad, y más cuando está relacionado con el área de la salud, ya que la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía y fiabilidad son fundamentales para prestar un servicio de calidad.

1.3 Marco Legal

BASE LEGAL • Ley N°26626, Ley que encarga al Ministerio de Salud la Elaboración del Plan Nacional de Lucha Contra el Virus de Inmunodeficiencia Humana, el SIDA y las enfermedades de Transmisión Sexual. •

Ley N° 26842, Ley General de Salud. • Ley N°27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado en Salud. • Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. •

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. •

Ley N° 28243, Ley que amplía y modifica la Ley N° 26626 sobre el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las infecciones de transmisión sexual.

NORMA TÉCNICA DE SALUD DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR 13 • Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. • Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. •

Ley N°29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

1.4 Investigaciones

Internacionales

Rodríguez (2015) en su estudio sobre investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013, presentado a la Universidad de Guayaquil.

Teniendo como objetivo evaluar la gestión por procesos de calidad para el mejoramiento de la atención a los usuarios del área de consulta externa en el Hospital. Se usó para la metodología de la investigación el tipo de estudio descriptivo y exploratorio, método deductivo, con una muestra es de 95 encuestados y 40 de personal de salud.

El programa RDACAA el personal administrativo aún no se encuentra adaptado al mismos solo el 20.83% medianamente satisfactorio, los recursos financieros no se encuentran disponibles para la atención al usuario se lo considera insuficiente es un 54.17%, en los procesos administrativos existen pérdidas de los procesos considerando en una escala del 60.42% como satisfactorio, de allí que llegaron a la conclusión que es importante que la gerente de recursos humanos se responsabilice de los procesos y que se capacite al personal administrativo en la utilización de programas de atención al usuario por lo que se sugiere la incorporación de un sistema de gestión de calidad que ayude en la buena gerencia y la administración de la misma y se enfoque el proceso basándose en estrategias en la identificación, entrenamiento y consolidación del talento humano del servicio de consulta externa del Hospital, el mismo que debe adaptarse a la realidad que presente el servicio de acuerdo a los problemas, situaciones, objetivos y recursos.

ContrerasVielma & Medina-Giacomozzi (2018) en un Hospital público, el tiempo de espera desde que inicia desde la solicitud de interconsulta hasta concluir tienen una relación directa con la satisfacción de los usuarios. En el departamento de gestión del usuario, se rediseñaron los procesos administrativos para reducir el tiempo de permanencia y espera de los usuarios en la especialidad de traumatológica. Para lo cual primero se identificaron los nudos críticos de los procesos administrativos y se rediseño los procesos, lográndose una propuesta que implicó la definición de diagramas de flujo para reducir el tiempo de espera entre las distintas etapas del proceso, lo que fue coherente con los objetivos sanitarios 2011-2020 y los compromisos de gestión definidos para disminuir el tiempo de espera de las consultas de especialidad e intervenciones quirúrgicas.

Urriago Niño, Pilar Angélica (2017) Objetivo: Definir relación entre la satisfacción laboral y personal médico y la satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención percibida en un servicio de consulta externa. Material y métodos: Estudio cuantitativo, observacional, transversal, se encuestaron a 225 pacientes y 45 médicos especialistas (5 pacientes de cada médico). Con la utilización de 3 cuestionarios, el de Baker para los pacientes, para los médicos el S20/23 para satisfacción laboral (factores intrínsecos y extrínsecos) y el de “Dominios específicos de satisfacción” para la personal. Para el análisis multinivel se hizo con el modelo con de Rasch, evaluando el ajuste y funcionamiento de los ítems mediante las medidas estadísticas de magnitud variable, las medias cuadráticas, correlaciones ítem-medida y el valor de las medidas, el cual indicó que factores son los más difíciles de alcanzar, siendo a su vez éstos los que implican mayor satisfacción. Resultados: Por lo tanto, todos los ítems mostraron medias cuadráticas infit en el rango 0,621,37 y outfit 0,51 – 2,65. Las correlaciones ítem escala fueron mayores o iguales a 0,30 (excepto uno). La satisfacción del paciente no mostró relación con la satisfacción laboral intrínseca de los médicos, ($p= 0,86$) y con la extrínseca, evidenció una aparente relación inversamente proporcional ($p= 0,18$). De lo contrario la satisfacción personal del médico sí evidenció una relación directamente proporcional con la del usuario de consulta externa, lo que sí tuvo significancia estadística ($p= 0,00$). Los factores que demuestran mayor satisfacción personal del médico son sus finanzas, la seguridad personal, vivienda y distracción. Para los

pacientes son la confianza para hablar con el médico de temas personales y el mayor tiempo de duración de la consulta. Conclusión: A mayor satisfacción personal del médico, hay mayor satisfacción del paciente con la calidad de atención percibida

Pérez Andrés I., & Travieso Ramos (2019) En la enseñanza Médica se hace de forma continuo plantear modelos como sistema auxiliar para introducir en los procesos educativos que tributan a la formación y desarrollo del capital humano en salud. *Objetivo:* reconocer los fundamentos teóricos del modelo formativo para la gestión del proceso de evaluación de tecnologías sanitarias. *Desarrollo:* se determina el modelo formativo para la gestión del proceso de Evaluación de Tecnologías Sanitarias, se demuestra cómo se cumplen los principios de la modelación teórica (de la deducción por analogía, de la consistencia lógica, del enfoque sistémico, de la simplicidad y la asequibilidad) en su relación con el objeto modelado, se presentan los fundamentos que sustentan a dicho modelo, desde las posiciones teóricas asumidas por los autores, en la integración de los mismos. Las relaciones sistémicas establecidas en ellos concuerdan con las tendencias actuales de la Educación Médica y de las Ciencias de la Salud. *Conclusiones:* se identificaron los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, de la Educación Médica, y de la gestión por procesos, con el objetivo de investigar y transformar la realidad existente.

Nacionales

De la Cruz (2018) en su investigación sobre la Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda, presentada a la universidad San Ignacio de Loyola, cuyo objetivo es Aplicar la gestión pro proceso para formular una propuesta de mejora en la eficiencia de la Unidad de Gestión social del PNVR del MVCS., el método de investigación consiste en Identificación de procesos, Inventario de procesos, clasificación de procesos. Mapa de procesos y Selección de procesos y se concluye: La aplicación de la Gestión por procesos puede formular la propuesta de mejora que consiste en desarrollar un Plan de intervenciones, Plan de gastos proyectados anual, implementación y mejoramiento del sistema informativo.

El mapeo de procesos se visualiza de mejor manera el flujo del proceso para luego segmentarlo, analizarlo, evaluarlo y posteriormente identifica correctamente el proceso crítico.

(Carpio, 2017) en su estudio sobre Implementación de la gestión por procesos para la mejorar de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos., presentada la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Con el objetivo de implementar y promover la gestión por procesos en el programa Nacional del empleo Juvenil.

Metodología consiste en el tipo de investigación es descriptiva, con enfoque cualitativo y cuantitativo. El instrumento consiste en datos primarios, mediante la observación, entrevista y sistema informáticos y secundarios mediante libros y normativa vigente. Concluye en que: La hipótesis quedo valida, la implementación de la Gestión de Procesos permite la mejora de la eficacia y eficiencia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del Programa Jóvenes, Productivos.

Coaquila, (2017) en su estudio sobre propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y calidad en la Empresa O y C Metals S.A.C. presentada a la Universidad Católica San Pablo.

Cuyo objetivo fue eliminar las falencias en la gestión de los procesos de la empresa que generan descontento y reclamos de los clientes y por ende pérdida de ventajas competitiva con respecto a los demás competidores del sector.

Concluyo que la verificación de las acciones propuestas a implementar contrastándola con las causas reales de los problemas, lo cual aportará positivamente al logro de objetivos, tomando acciones para que se mantengan y perduren en el tiempo y finalmente a partir de un análisis económico

Pingo Cruz, (2020) Esta indagación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre control interno y la gestión por procesos en la subregión de

Salud Luciano Castillo Colonna. El tipo de investigación es básico, diseño no experimental correlacional y transversal. La población comprende 86 servidores de la sede administrativa, se utilizó el cuestionario de 40 ítems, la validez se realizó a cargo de juicio de expertos y la confiabilidad con Alfa de Cronbach, alrededor de 0,946 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. se concluye la necesidad de fortalecer el control interno y la gestión por procesos

Cárdenas, (2015) en su trabajo titulado Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de atención primaria Il Chilca Essalud, presentada en la universidad Nacional del centro del Perú, cuyo objetivo es Determinar en la manera que el diseño de gestión por procesos mejora la satisfacción de los clientes en el centro de atención primaria Il chilca EsSalud, es una investigación aplicada, descriptiva, para lo cual se trabajó con una población de 3000 asegurados que por promedio acuden a la consulta externa, luego de realizar la primera fase entre las actividades de recoger la formación del equipo y planificación del proyecto, realizar un inventario de los procesos de la empresa clasificados en estratégicos, operativos y de soporte que se plasma en un mapa de procesos, por lo que llegan a la conclusión que con la propuesta de mejora para los sub procesos del proceso empresarial con él se percibe un incremento en el nivel de satisfacción fue sustentado mediante encuestas, reuniones de aceptación de propuesta y cuadros comparativos del valor añadido de la situación actual con la propuesta de mejora, por lo que es un aporte a nuestro estudio ya que nos permite ver la efectividad de un sistema de gestión por procesos y la calidad de atención.

1.5 Marco conceptual

Procesos

Los procesos La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: “una unidad en sí

que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno” [Carrasco, B., 2001, pg.11] (1)

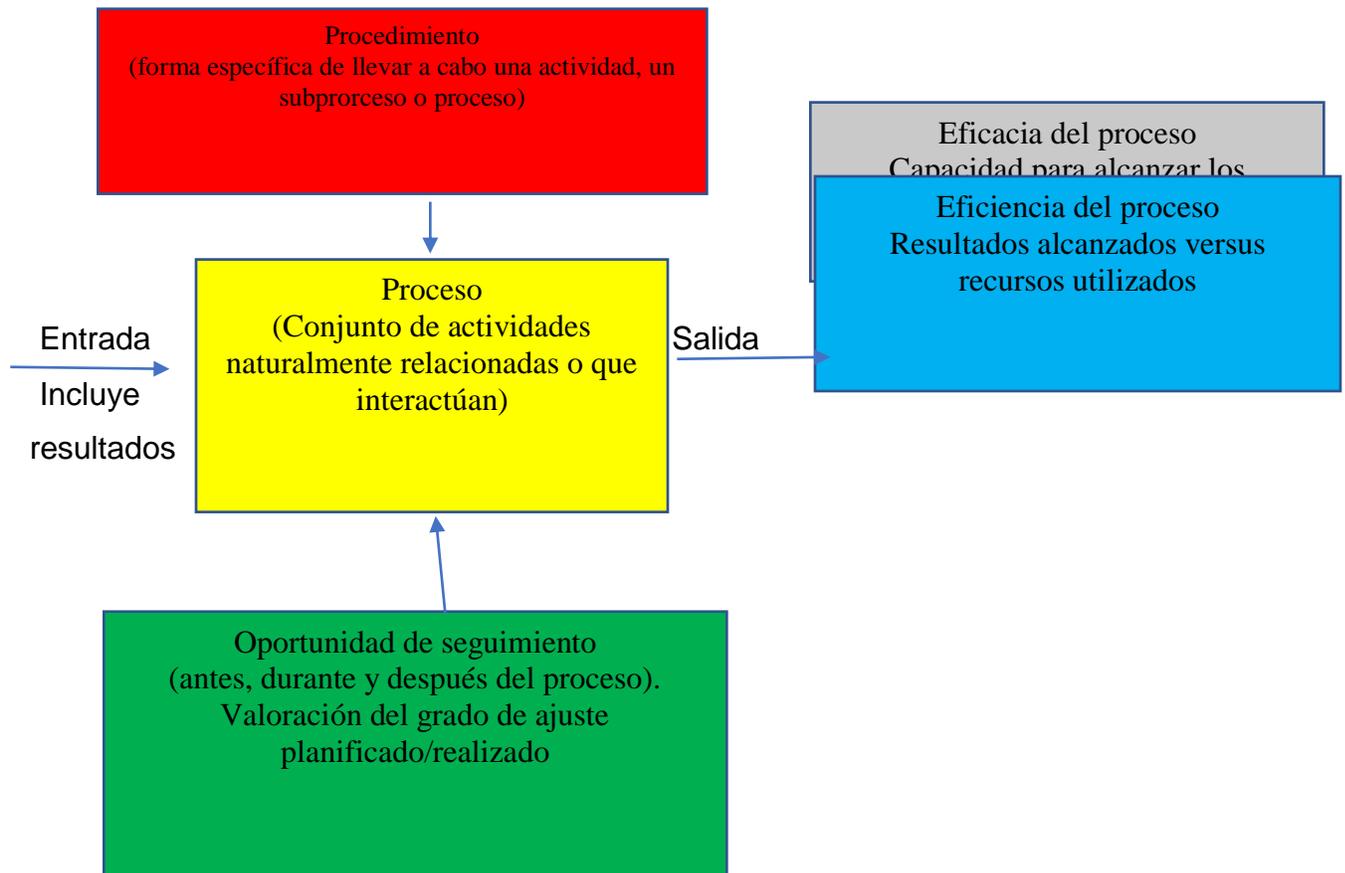
Conceptos Relacionados con la gestión por procesos:

-Normalizar: estandarizar, hacer que una cosa se ajuste a una norma, una regla o un modelo común.

-**Proceso**: Es el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados.

-**Subproceso**: Es una parte bien definida y delimitada de un proceso. Una actividad o una secuencia ordenada de actividades con entidad propia dentro de un proceso.

Procedimiento: es la forma específica de llevar a cabo una actividad, un subproceso o un proceso. Los procedimientos se plasman por escrito en documentos que implica paso a paso que debe hacerse.



https://www.aragon.es/documents/20127/674325/GESTION_PROCESOS.pdf/65a4a4d1-dfe7-4bd4-335a-4870463e13e9

Estructura

Miden la calidad de las características del marco en que se presentan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos.

Resultados

Centrado en la evaluación de indicadores globales, que orientan sobre la evolución y cumplimiento de los objetivos de la organización con las actividades realizadas durante el proceso de atención. el análisis de los resultados de la atención de salud ofrece oportunidades para valorar eficacia y eficiencia de las prácticas médicas.

Calidad de la atención Se percibe que el usuario puede esperar el completo bienestar de la atención prestada y recibida. Donabedian, A. (1990).

La European Foundation for Quality Management desarrollo un proceso para evaluar en forma multidimensional la calidad, planteando una serie una serie de criterios para analizar, aplicables a una entidad prestadora de servicios y en su conjunto o a cada uno de los servicios que comprende; es un modelo integral y genérico, con el enfoque de calidad total. Hoy este sistema es aplicado para el otorgamiento del Premio Europeo de Calidad. Su adaptación al Sector Salud ha sido satisfactoria. Saturno PJ. (2001).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En el hospital debe ser prioritario incentivar para que el recurso humano trabaje bajo el compromiso y responsabilidad, que les ayude a alcanzar los objetivos de la organización y que mejore la calidad de vida de los usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil Carmen de Huancayo, y es que la calidad de los servicios que presta el hospital al no ser evaluada de forma frecuente, no permite obtener la calidad que se desea o se espera por lo que es oportuno aplicar un sistema de gestión de procesos que permita evaluar la calidad y la atención que se le da a los usuarios.

La carencia de documentos técnicos que permitan evaluar los procesos y procedimientos de esta área del Hospital no brindan la oportunidad de monitorear la ejecución de los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos, por lo que se ve claramente involucrado la atención al usuario y la satisfacción de este.

Por tanto, como institución pública de salud, el hospital debe establecer un modelo de gestión de procesos que permita la calidad de servicio y satisfaga de forma integral las necesidades de los usuarios del servicio de emergencia.

La carencia de documentos técnicos que permitan evaluar los procesos y procedimientos del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Materno unidad Infantil el Carmen de Huancayo, no brindan la oportunidad de monitorear la ejecución de los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos, por lo que se ve

claramente involucrado la atención al usuario y la satisfacción de este, de allí que de mantener esta situación y los problemas actuales, el hospital perderá credibilidad, esto conlleva a buscar una solución que permita lograr una ventaja competitiva frente a esta problemática de manera que dé solución y se logre brindar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y las expectativas de los pacientes. Para lograr lo mencionado el hospital debe diseñar y controlar sus procesos correctamente y posteriormente orientarlos hacia el concepto de calidad y mejora continua, para lograr que, tanto los procesos administrativos y operativos, mejoren la calidad y gestión del Hospital.

Adicionalmente se puede percibir que ROF, CAP, MOF se encuentran desfasados requiere de actualización conforme a los servicios que se han creado en el marco de la implementación de servicios especializados Emergencia, UTHE (unidad de trastornos hipertensivos del embarazo ,MEF, AMEU, ARO I Unidad de gestantes menores de 22 SS),AROI (gestantes mayores de 22 SS con patologías, PUERPERIO I8 puerperio normal) PUERPERIO III (puerperio quirúrgico post cesárea, CO, UCI,TRAUMASHOC,SOP, GINECOLOGIA, LAS áreas de estadística, SIS, Farmacia, laboratorio, banco de sangre.

2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?

2.1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera influye la planificación de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?

- b) ¿De qué manera influye la documentación de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?
- c) ¿De qué manera influye la flexibilidad de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?
- d) ¿De qué manera influye el control de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Conociendo la relación de estas variables, medidas a través de sus respectivos indicadores, se procederá a realizar las recomendaciones necesarias para mejorar la gestión en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la influencia de la planificación de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- b) Determinar la influencia de la documentación de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- c) Determinar la influencia de la flexibilidad de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- d) Determinar la influencia del control de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

b. Delimitación Temporal

El periodo que abarcó el presente estudio fue de junio a diciembre del 2019.

c. Delimitación Social

Se trabajó a nivel de los pacientes y trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.2.4.1 Justificación

Se espera que cuando la investigación se encuentre culminada, brinde aportes importantes que permitan adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar la gestión por procesos y la calidad de atención a los usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.2.4.2 Importancia

La importancia de este trabajo de investigación radica en la necesidad y reconocimiento de la activa participación de los actores principales dentro de la gestión por procesos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo, quienes tienen la responsabilidad de ofrecer una adecuada calidad de servicio, no sólo a sus clientes externos o usuarios, sino también a sus clientes internos, sus colaboradores y accionistas.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Polanyi (1975) Manifiesta que la gestión como conjunto de prácticas y de conceptos ligados a la producción y a la distribución de bienes y servicios, ha existido en todas las sociedades. Pero no han tomado siempre las mismas formas. Durante mucho tiempo, en nuestra propia historia, y aún hoy en sociedades diferentes a las nuestras, la esfera económica estuvo y esta enclaustrada en la esfera social, cultural, política y religiosa.

De tales condiciones, se deduce que toda actividad tiene diversos sentidos y entre ellos el económico juega un papel muy importante; por este motivo la economía y la gestión administrativa no pueden constituirse en disciplinas separadas.

Como ya se indicó la gestión administrativa es la distribución de bienes y servicios de una sociedad y por ende se desarrolla en todas y cada una de estas sociedades. Lo importante de esta definición es que al distribuirse los bienes deben hacerse de la mejor manera al igual que los servicios de lo contrario estaríamos desdibujando la forma de administrar estos servicios al igual que los bienes.

Chiavenato (2017.208). Sostiene que la gestión del desempeño consiste en la planificación, organización, control de todo flujo de actividad de la organización en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de resultados excelentes.

Este concepto está muy ligado a las metas, objetivos organización, dirección y control de una empresa planeando siempre un objetivo a través de una estrategia.

Koontz. (2017.31). Señala que la gestión administrativa es la que proporcionan los gerentes una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo, es decir, todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar el personal, dirigir o controlar.

Robbins y Coulter. (2010. 6). Indican que la gerencia administrativa está a cargo de los gerentes de las empresas, debido a que los gerentes son los responsables de administrar, la conducta, y supervisión de las actividades de los demás de tal forma que estos lleven a cabo de manera eficiente y eficaz sus distintas labores. Como ya se sabe el coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es.

Sin embargo, esto no quiere decir que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier forma.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis General

La gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) La planificación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- b) La flexibilidad de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- c) La documentación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- d) El control de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de variables

- a. Gestión por procesos (variable independiente)
- b. Calidad de servicio (variable dependiente)

2.4.3.2 Definición operacional

A continuación, se definen las dimensiones y los indicadores:

Cuadro 2
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión por procesos (variable independiente)	Planificación	Planificación
		Objetivos
		Metas
	Documentación	Nivel de disponibilidad
		Nivel de conocimiento
	Flexibilidad	Nivel de Flexibilidad
		Nivel de adaptabilidad
	Control	Nivel de Control
Nivel de Evaluación		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de Servicio (variable dependiente)	Elementos tangibles	Nivel de modernidad de equipos. Instalaciones físicas.
	Fiabilidad	Nivel de fiabilidad. Nivel de compromiso. Tiempo de atención.
	Capacidad de Respuesta	Informa con precisión. Rapidez de atención. Responde adecuadamente.
	Seguridad	Trasmite confianza Seguridad en las transacciones.
	Empatía	Nivel de empatía Preocupación por los intereses de los demás

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población: La población objeto de estudio, estuvo conformada por 675 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Muestra: Para determinar la muestra de colaboradores se utilizó la fórmula representada por el siguiente estadístico:

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

- P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume $p = 50\%$)
- Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)
- e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (675).
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar

$$n = 245 \text{ trabajadores}$$

La población de usuarias estuvo conformada por 675 pacientes del Hospital

Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Muestra: Para determinar la muestra de colaboradores se utilizó la fórmula representada por el siguiente estadístico:

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

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume $p = 50\%$)

Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (675).

n= Tamaño de la muestra

Z= Distribución Estándar

$$n = 245 \text{ usuarios}$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Tipo

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

3.2.2. Nivel

El nivel de la investigación fue el Explicativo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue el Ex Post Facto o Retrospectivo.

3.2.3.2 Diseño

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_y \text{ f } O_{x_1}$$

Donde:

- M = Muestra.
- O = Observación.
- X₁ = Gestión por procesos.
- y = Calidad de servicio.
- f = En función de.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 25.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,854$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 26 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°3 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 3
Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	245	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	245	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,854	26

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019 y 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, la misma tiene por finalidad identificar la relación entre las variables Gestión de Procesos y Calidad de Atención.

Tabla N°1

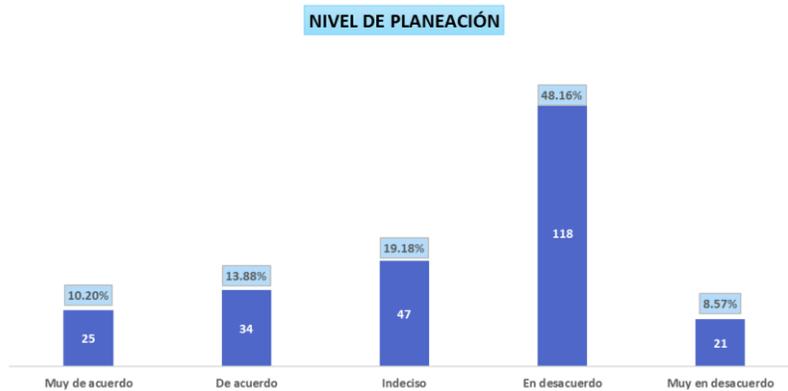
NIVEL DE PLANEACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	25	10.20%
De acuerdo	34	13.88%
Indeciso	47	19.18%
En desacuerdo	118	48.16%
Muy en desacuerdo	21	8.57%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°1



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil
El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel planeación en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 118 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 48.16%, 47 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 19.18%, 34 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.88%, 25 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.20% y 21 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.57%.

Es decir, el 56.73% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel planeación en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

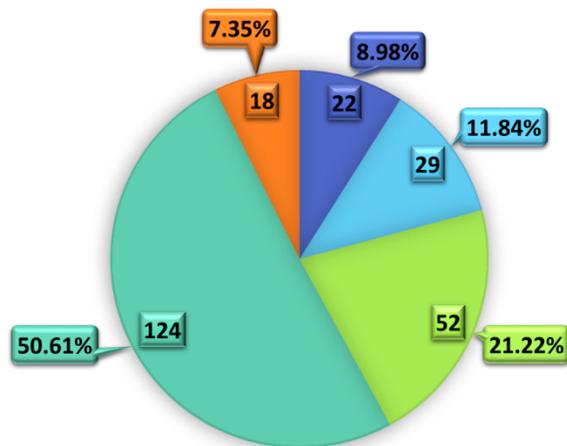
Tabla N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	8.98%
De acuerdo	29	11.84%
Indeciso	52	21.22%
En desacuerdo	124	50.61%
Muy en desacuerdo	18	7.35%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

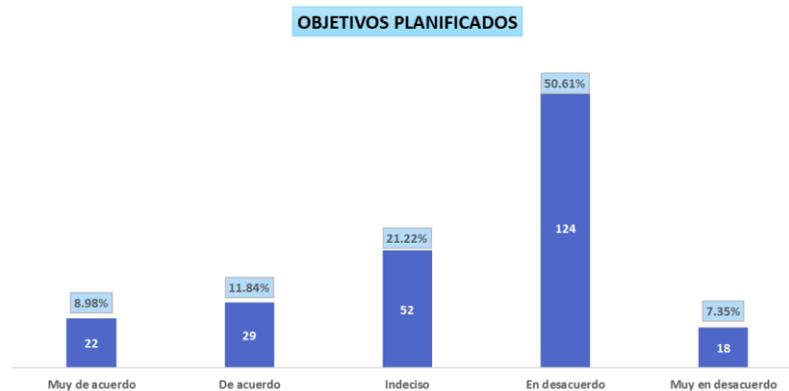
Gráfico N°2

OBJETIVOS PLANIFICADOS



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si con respecto a los objetivos planificados en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo, considera que se logran; 124 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 50.61%, 52 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.22%, 29 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.84%, 22 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.98% y 18 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.35%.

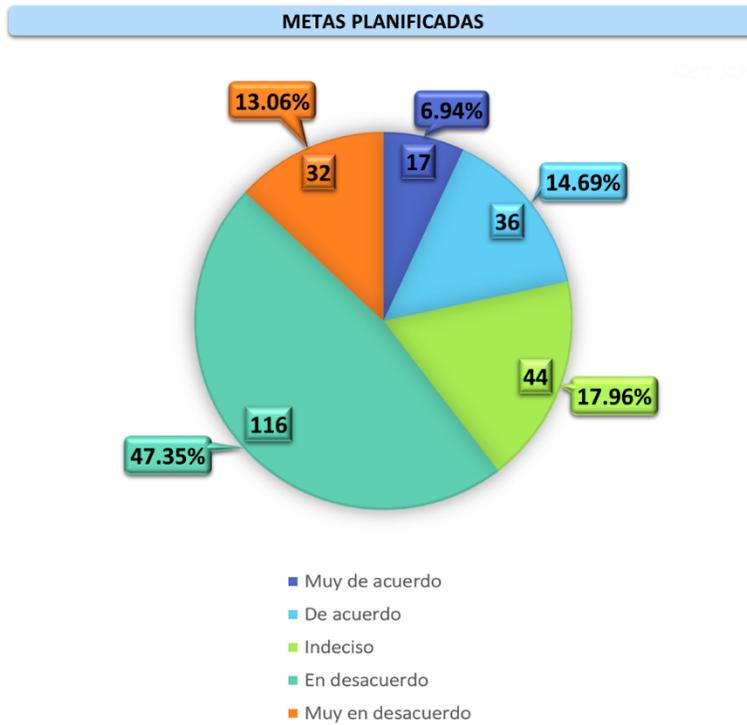
Es decir, el 57.96% está en desacuerdo respecto a si con respecto a los objetivos planificados en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo, considera que se logran.

Tabla N°3

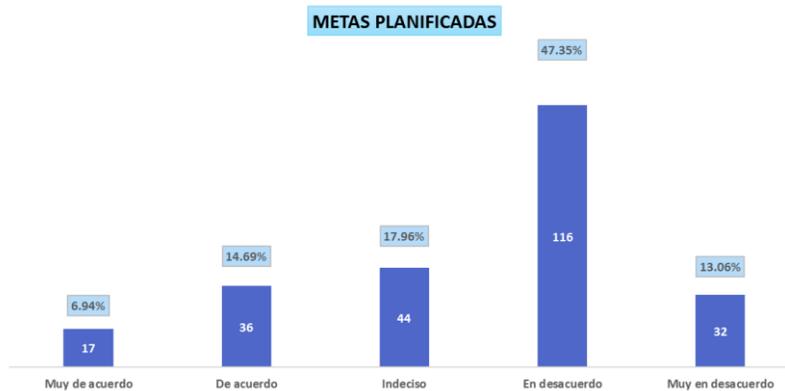
METAS PLANIFICADAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	17	6.94%
De acuerdo	36	14.69%
Indeciso	44	17.96%
En desacuerdo	116	47.35%
Muy en desacuerdo	32	13.06%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°3



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si con respecto a las metas planificadas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo, considera que se alcanzan; 116 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 47.35%, 44 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 17.96%, 36 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.69%, 32 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.06% y 17 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.94%.

Es decir, el 60.41% está en desacuerdo respecto a si con respecto a las metas planificadas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo, considera que se alcanzan.

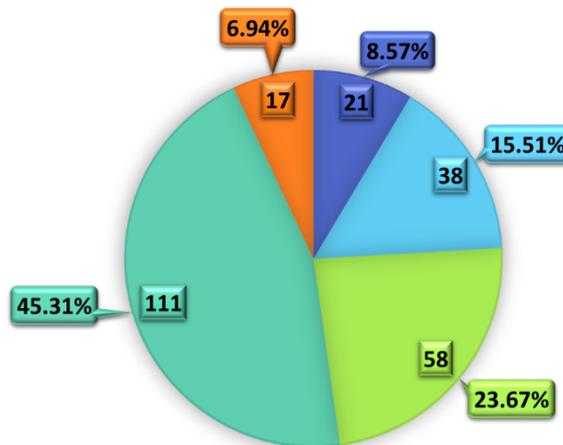
Tabla N°4

DOCUMENTACIÓN DISPONIBLE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	8.57%
De acuerdo	38	15.51%
Indeciso	58	23.67%
En desacuerdo	111	45.31%
Muy en desacuerdo	17	6.94%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

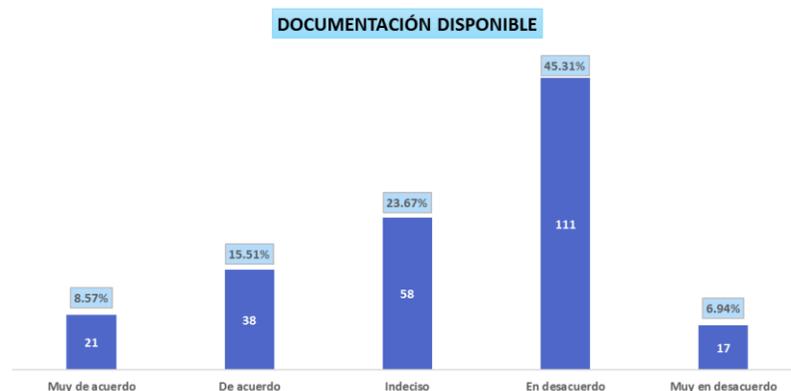
Gráfico N°4

DOCUMENTACIÓN DISPONIBLE



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se encuentra disponible la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 111 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 45.31%, 58 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 23.67%, 38 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.51%, 21 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.57% y 17 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.94%.

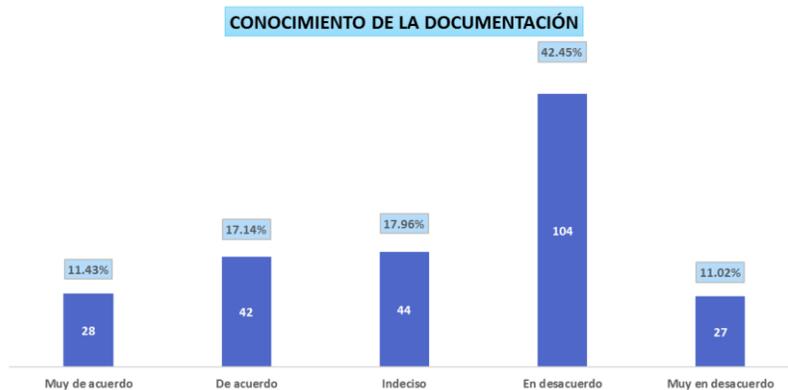
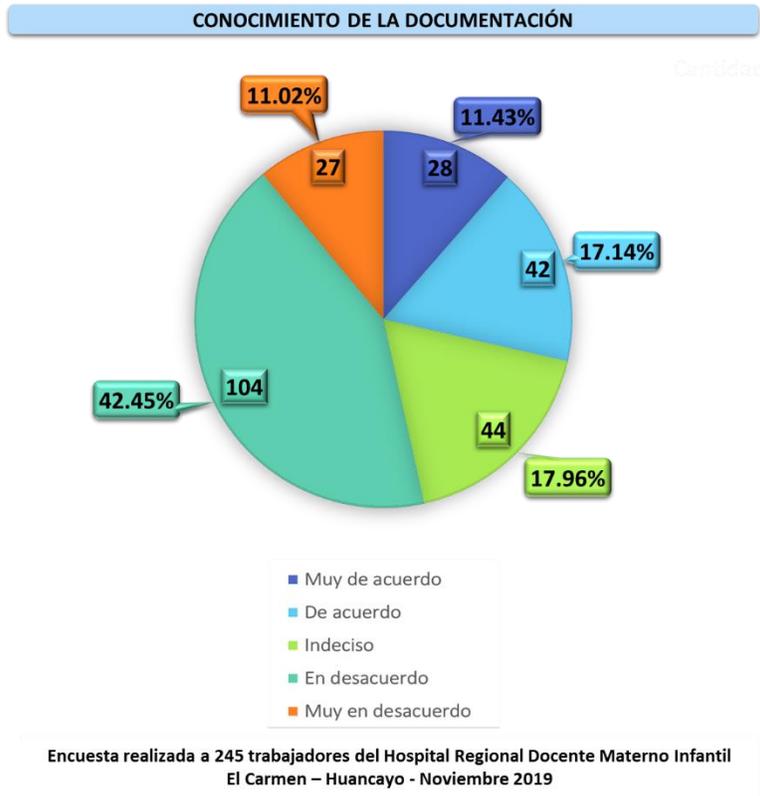
Es decir, el 52.24% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponible la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

Tabla N°5

CONOCIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	11.43%
De acuerdo	42	17.14%
Indeciso	44	17.96%
En desacuerdo	104	42.45%
Muy en desacuerdo	27	11.02%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°5



Como se aprecia en la tabla N° 5, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se conoce la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 104 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.45%, 44 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 17.96%, 42 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.14%, 28 trabajadores que indicaron que se

encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.43% y 27 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.02%.

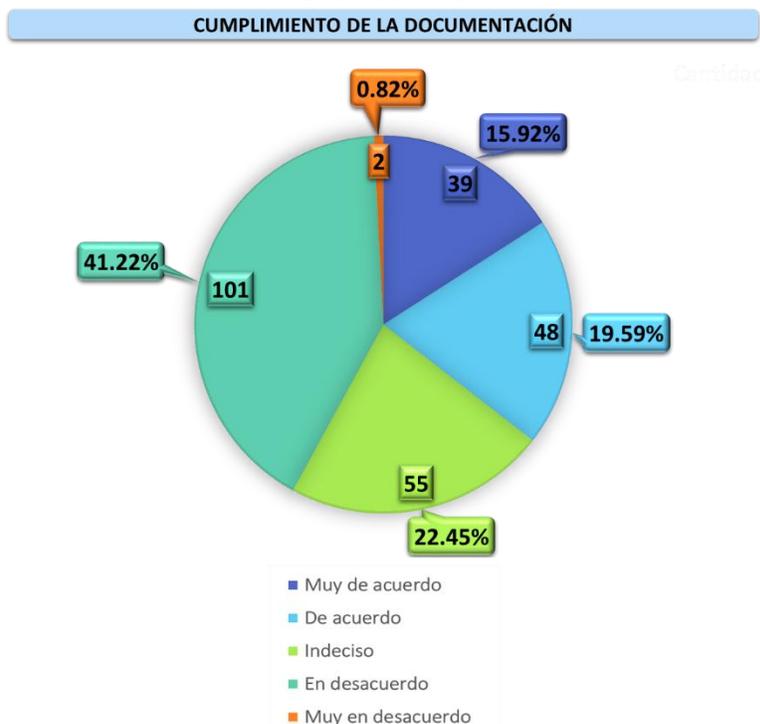
Es decir, el 53.47% está en desacuerdo respecto a si se conoce la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

Tabla N°6

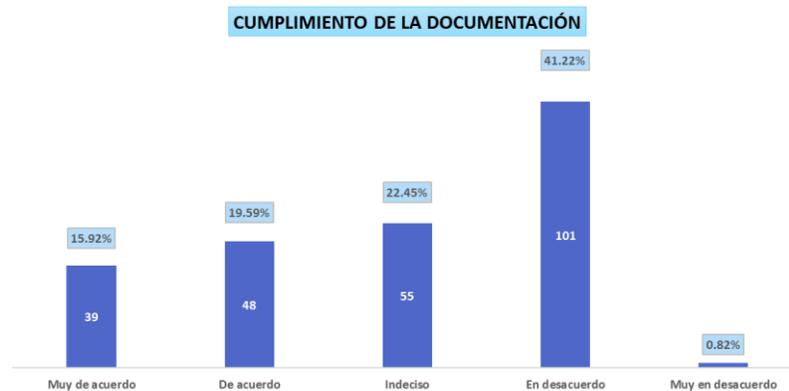
CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	39	15.92%
De acuerdo	48	19.59%
Indeciso	55	22.45%
En desacuerdo	101	41.22%
Muy en desacuerdo	2	0.82%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumple con la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 101 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 41.22%, 55 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.45%, 48 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.59%, 39 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 15.92% y 2 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 0.82%.

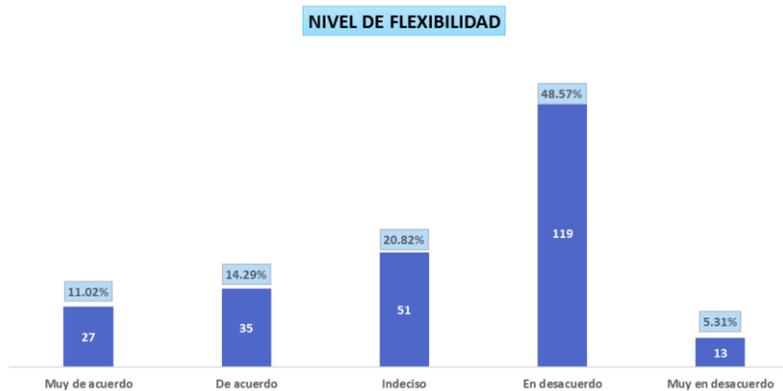
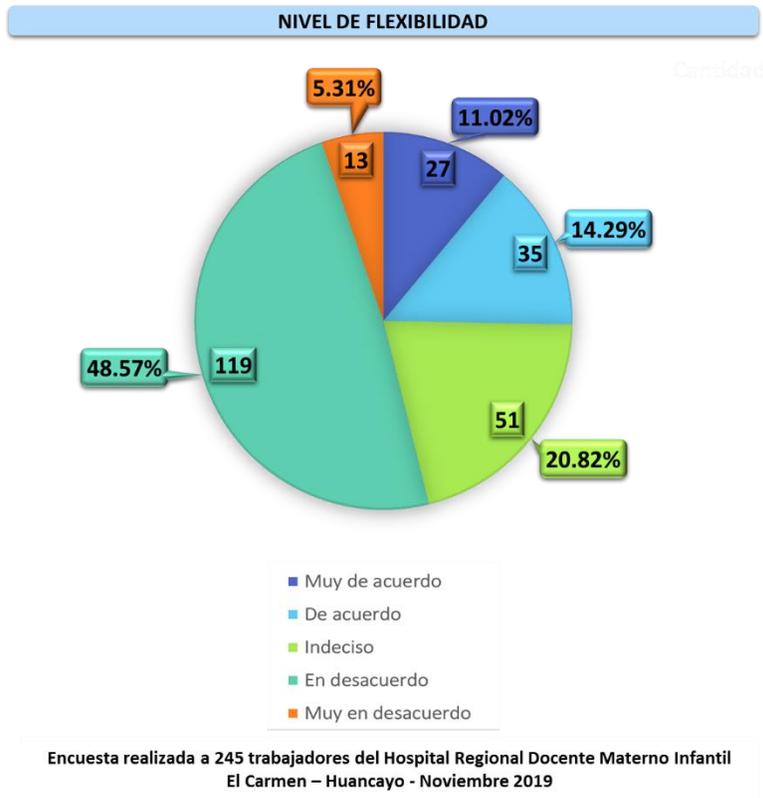
Es decir, el 42.04% está en desacuerdo respecto a si se cumple con la documentación de los procedimientos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

Tabla N°7

NIVEL DE FLEXIBILIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	27	11.02%
De acuerdo	35	14.29%
Indeciso	51	20.82%
En desacuerdo	119	48.57%
Muy en desacuerdo	13	5.31%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°7



Como se aprecia en la tabla N° 7, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de flexibilidad de los procesos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 119 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 48.57%, 51 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 20.82%, 35 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.29%, 27 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.02% y 13 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 5.31%.

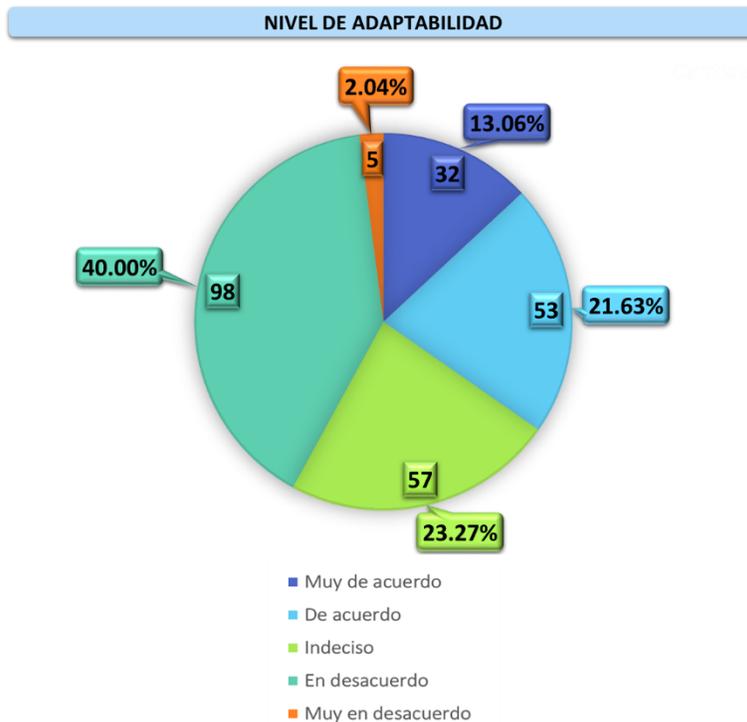
Es decir, el 53.88% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de flexibilidad de los procesos en el hospital regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo.

Tabla N°8

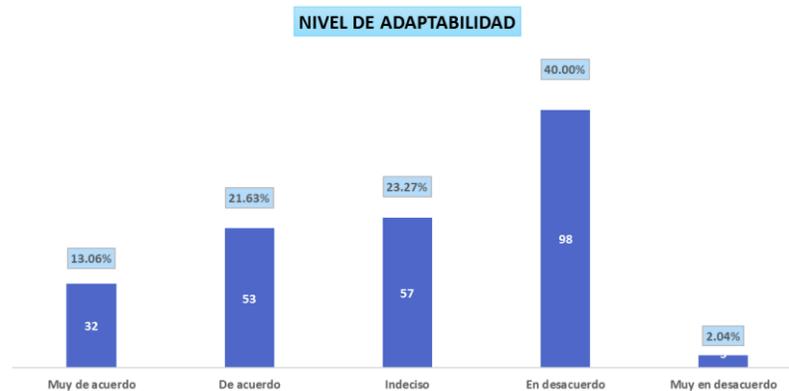
NIVEL DE ADAPTABILIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	13.06%
De acuerdo	53	21.63%
Indeciso	57	23.27%
En desacuerdo	98	40.00%
Muy en desacuerdo	5	2.04%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de adaptabilidad de los procesos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 98 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 57 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 23.27%, 53 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.63%, 32 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 13.06% y 5 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.04%.

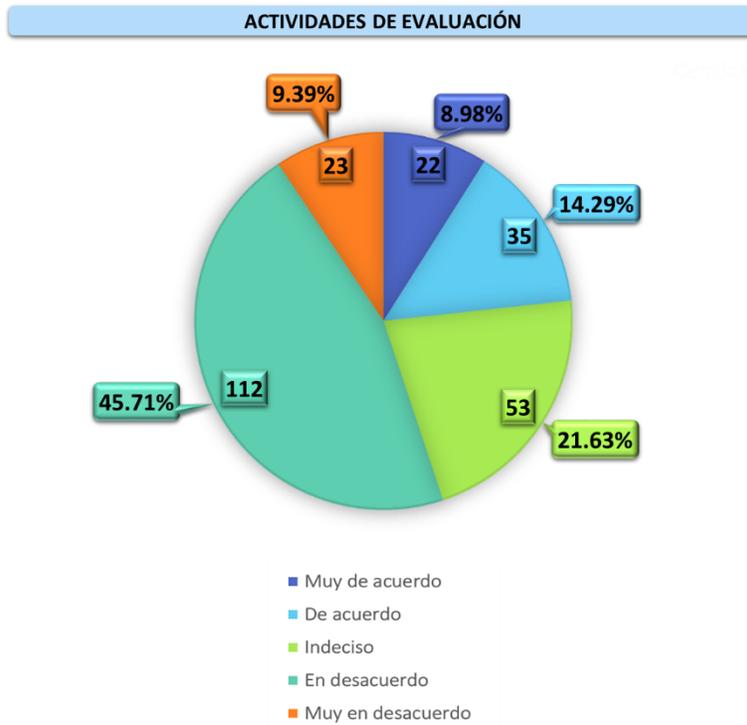
Es decir, el 42.04% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de adaptabilidad de los procesos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

Tabla N°9

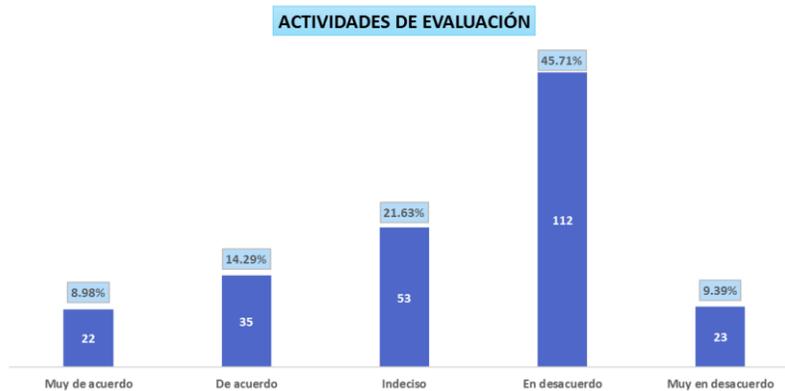
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	8.98%
De acuerdo	35	14.29%
Indeciso	53	21.63%
En desacuerdo	112	45.71%
Muy en desacuerdo	23	9.39%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°9



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil
El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 9, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de evaluación en la gestión de procesos; 112 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 45.71%, 53 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.63%, 35 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.29%, 23 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.39% y 22 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.98%.

Es decir, el 55.10% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de evaluación en la gestión de procesos.

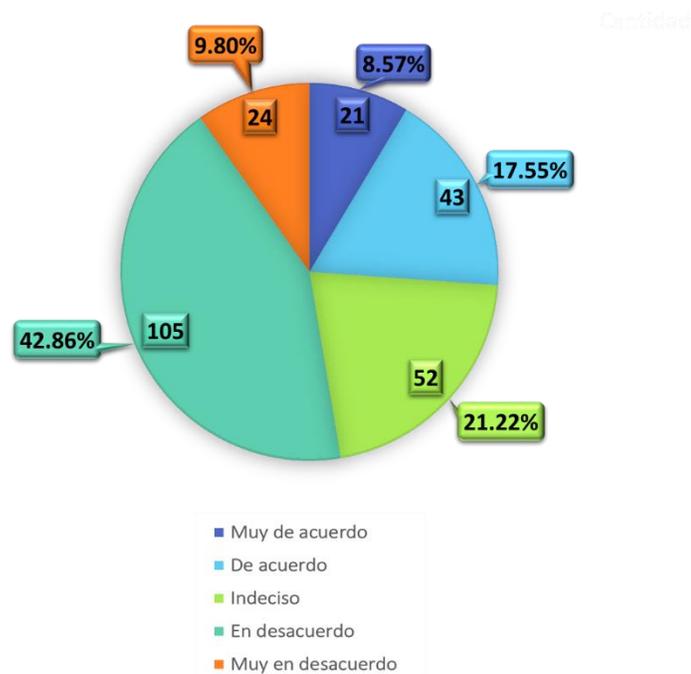
Tabla N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	8.57%
De acuerdo	43	17.55%
Indeciso	52	21.22%
En desacuerdo	105	42.86%
Muy en desacuerdo	24	9.80%
N° de Respuestas	245	100.00%

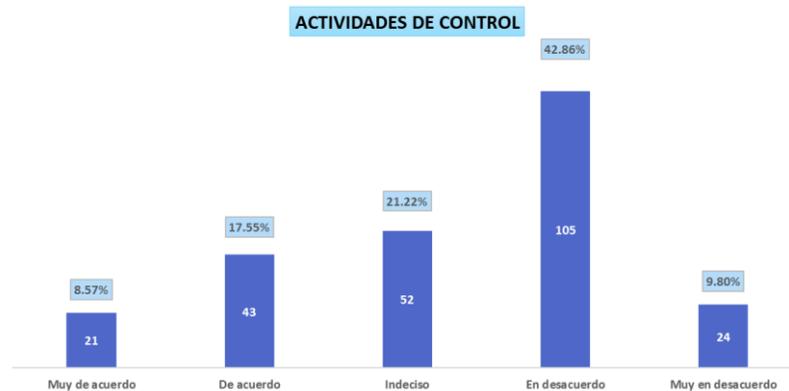
Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°10

ACTIVIDADES DE CONTROL



Encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 10, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 trabajadores del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de control en la gestión de procesos; 105 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.86%, 52 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.22%, 43 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.55%, 24 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.80% y 21 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.57%.

Es decir, el 52.65% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la gestión de procesos.

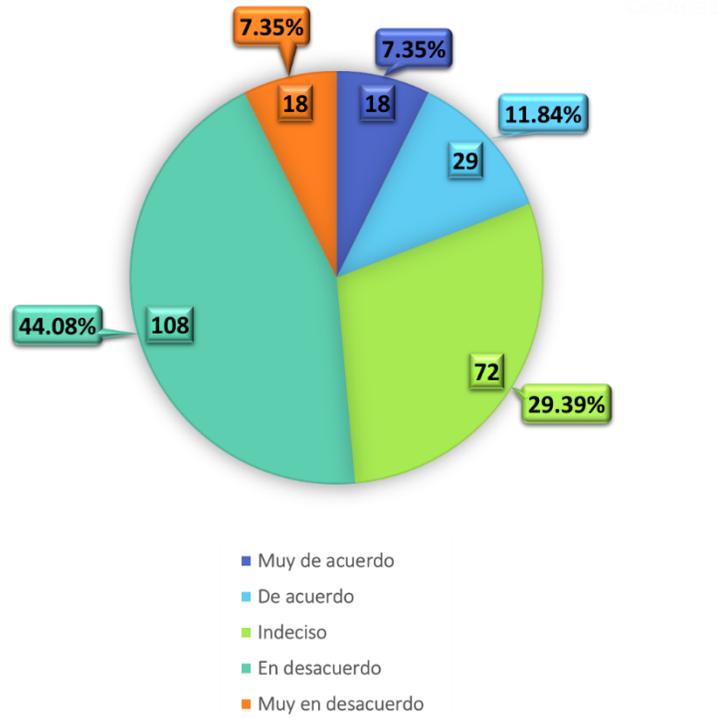
Tabla N°11

EQUIPOS SON MODERNOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	7.35%
De acuerdo	29	11.84%
Indeciso	72	29.39%
En desacuerdo	108	44.08%
Muy en desacuerdo	18	7.35%
N° de Respuestas	245	100.00%

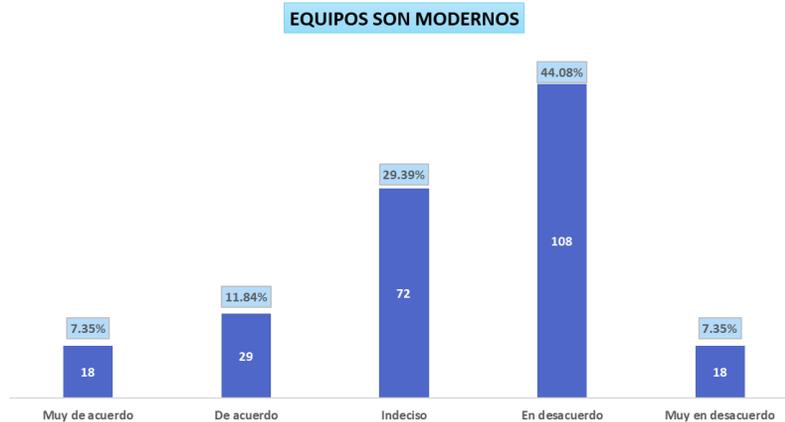
Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°11

EQUIPOS SON MODERNOS



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 11, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que los equipos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo son modernos; 108 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 44.08%, 72 usuarios que están indecisos, lo que representa el 29.39%, 29 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa

el 11.84%, 18 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.35% y 18 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.35%.

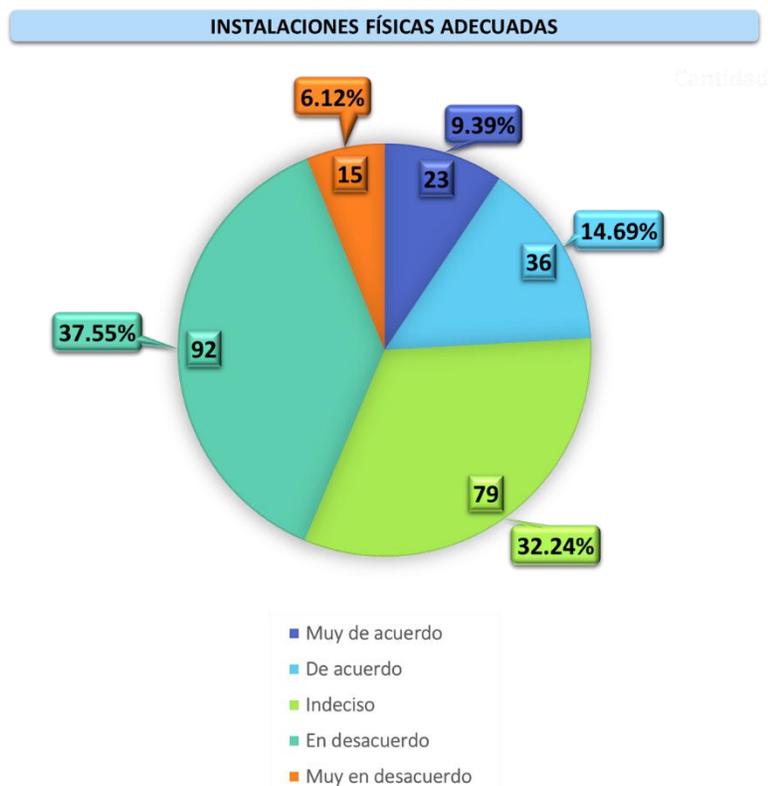
Es decir, el 51.43% está en desacuerdo respecto a si considera que los equipos en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo son modernos.

Tabla N°12

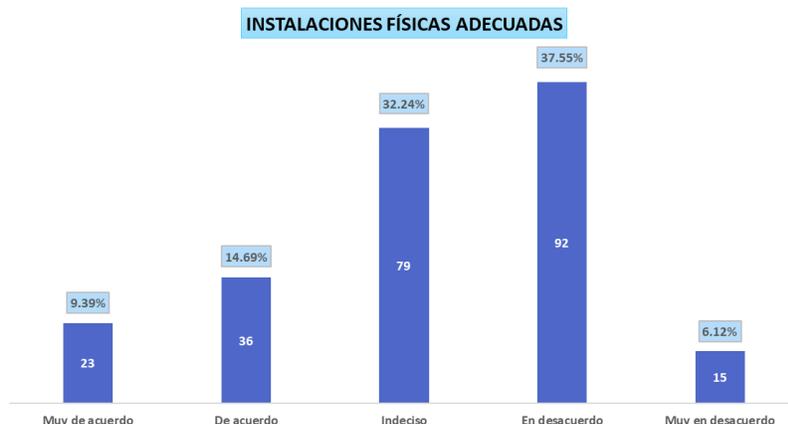
INSTALACIONES FÍSICAS ADECUADAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	23	9.39%
De acuerdo	36	14.69%
Indeciso	79	32.24%
En desacuerdo	92	37.55%
Muy en desacuerdo	15	6.12%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°12



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que las instalaciones físicas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo son adecuadas; 92 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 37.55%, 79 usuarios que están indecisos, lo que representa el 32.24%, 36 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.69%, 23 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.39% y 15 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.12%.

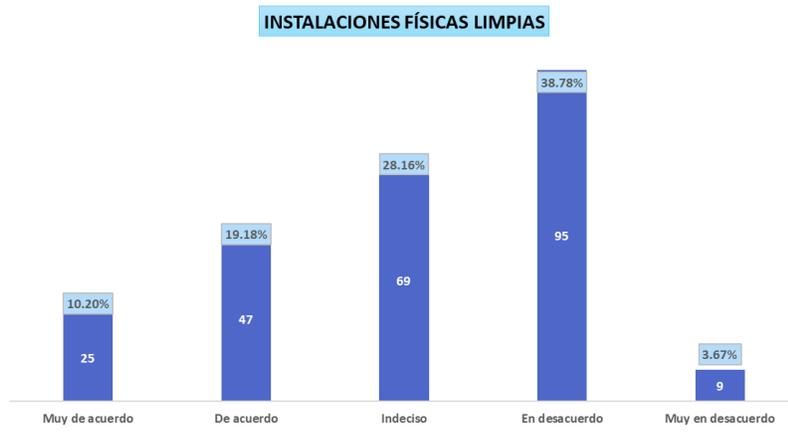
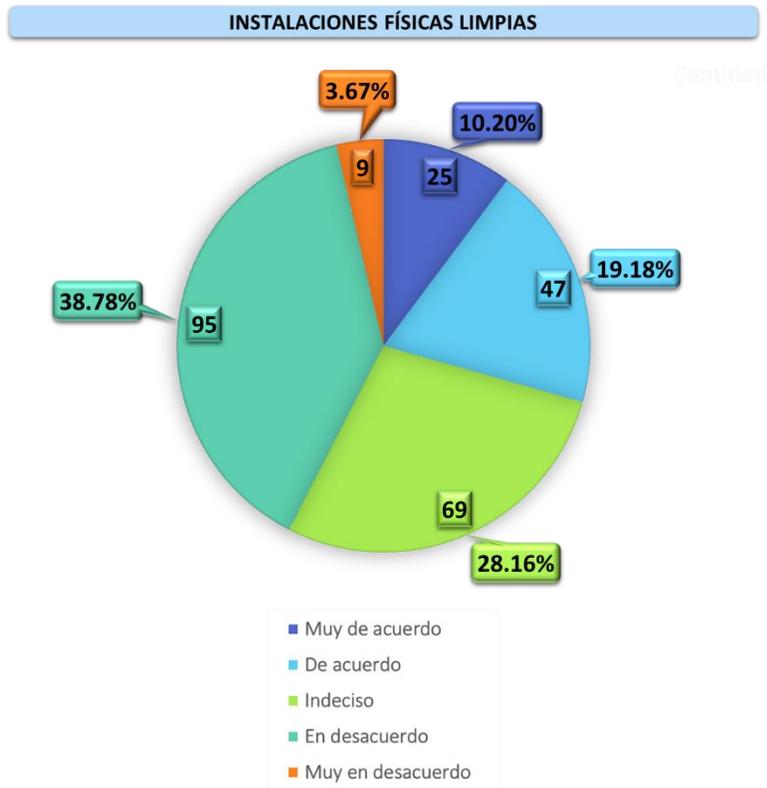
Es decir, el 43.67% está en desacuerdo respecto a si considera que las instalaciones físicas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo son adecuadas.

Tabla N°13

INSTALACIONES FÍSICAS LIMPIAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	25	10.20%
De acuerdo	47	19.18%
Indeciso	69	28.16%
En desacuerdo	95	38.78%
Muy en desacuerdo	9	3.67%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°13



Como se aprecia en la tabla N° 13, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que las instalaciones físicas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se encuentran muy limpias; 95 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 38.78%, 69 usuarios que están indecisos, lo que representa el 28.16%, 47 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.18%, 25 usuarios que indicaron que se encuentran

muy de acuerdo, lo que representa el 10.20% y 9 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 3.67%.

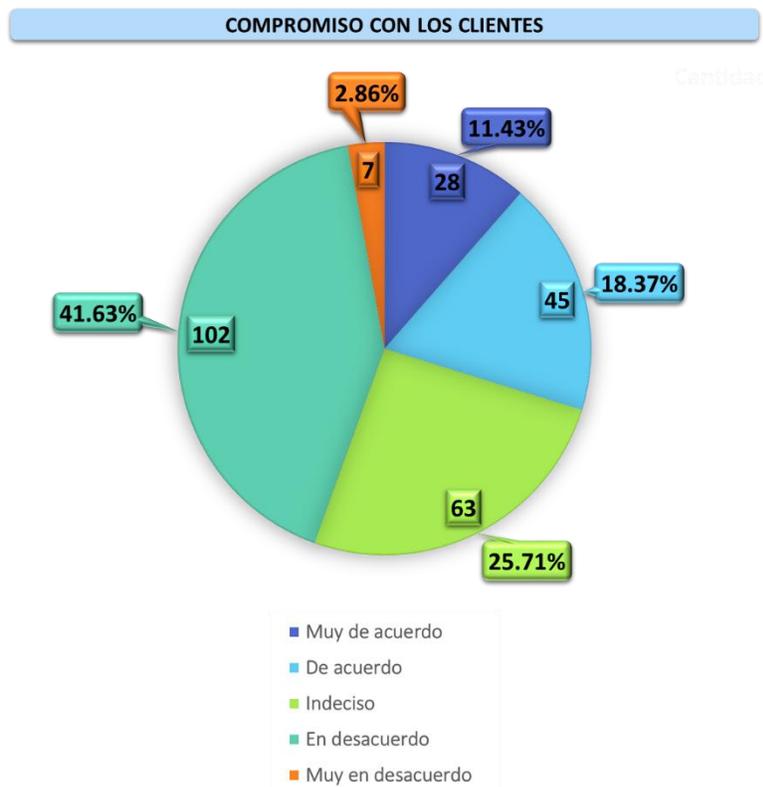
Es decir, el 42.45% está en desacuerdo respecto a si considera que las instalaciones físicas en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se encuentran muy limpias.

Tabla N°14

COMPROMISO CON LOS CLIENTES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	11.43%
De acuerdo	45	18.37%
Indeciso	63	25.71%
En desacuerdo	102	41.63%
Muy en desacuerdo	7	2.86%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°14





Como se aprecia en la tabla N° 14, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se encuentra bien comprometido con los clientes; 102 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 41.63%, 63 usuarios que están indecisos, lo que representa el 25.71%, 45 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.37%, 28 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.43% y 7 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.86%.

Es decir, el 44.49% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se encuentra bien comprometido con los clientes.

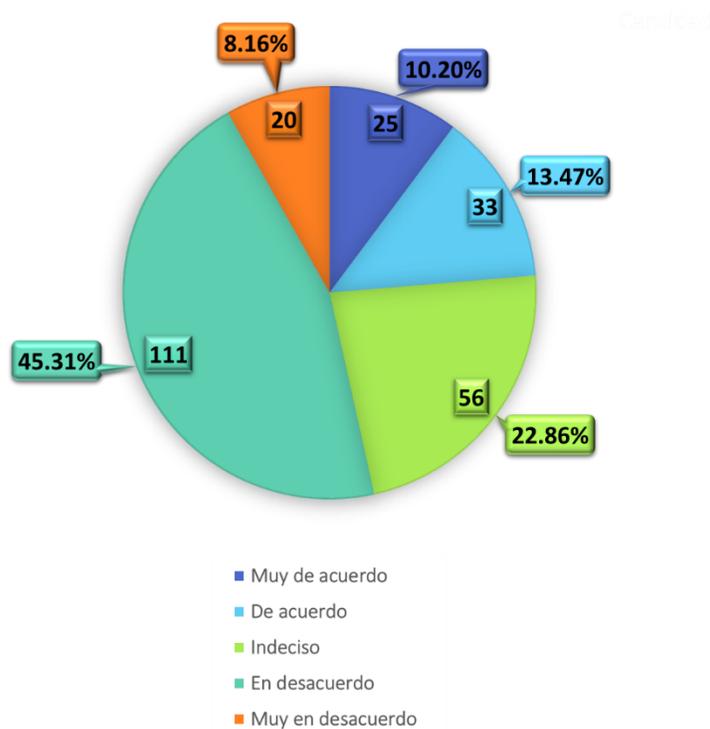
Tabla N°15

ADECUADO SERVICIO AL CLIENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	25	10.20%
De acuerdo	33	13.47%
Indeciso	56	22.86%
En desacuerdo	111	45.31%
Muy en desacuerdo	20	8.16%
N° de Respuestas	245	100.00%

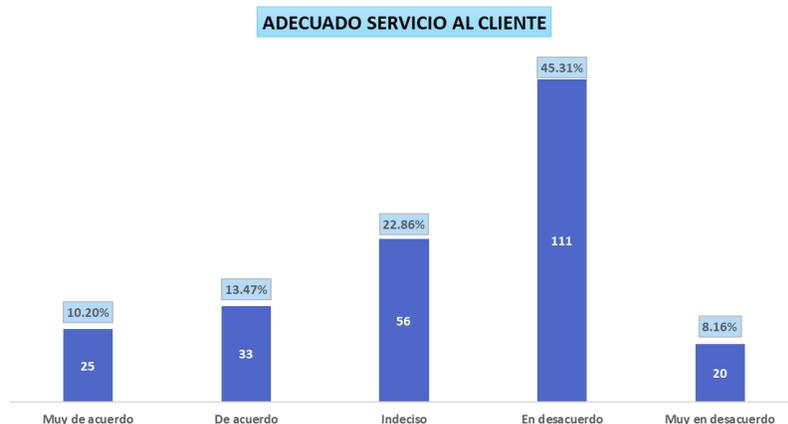
Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°15

ADECUADO SERVICIO AL CLIENTE



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 15, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo ofrece un adecuado servicio al cliente; 111 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 45.31%, 56 usuarios que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 33 usuarios que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 13.47%, 25 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.20% y 20 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.16%. Es decir, el 53.47% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo ofrece un adecuado servicio al cliente.

Tabla N°16

TIEMPO DE TENCIÓN ADECUADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	19	7.76%
De acuerdo	24	9.80%
Indeciso	69	28.16%
En desacuerdo	100	40.82%
Muy en desacuerdo	33	13.47%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°16

TIEMPO DE TENCION ADECUADO



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 16, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el tiempo de atención es el adecuado; 100 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.82%, 69 usuarios que están indecisos, lo que representa el 28.16%, 33 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.47%, 24 usuarios que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 9.80% y 19 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.76%.

Es decir, el 54.29% está en desacuerdo respecto a si considera que el tiempo de atención es el adecuado.

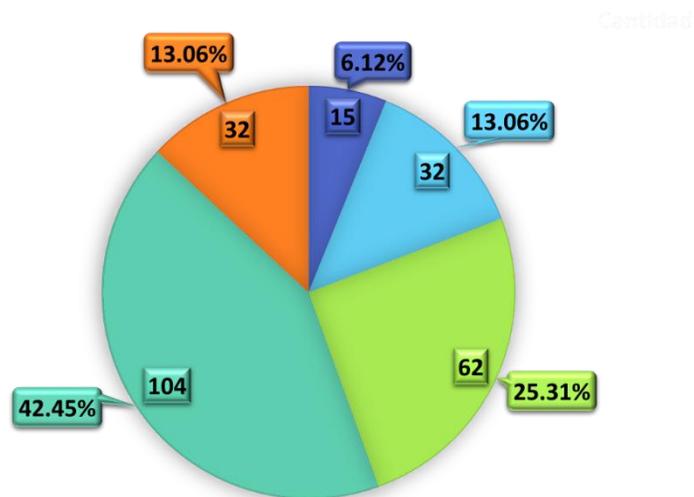
Tabla N°17

INFORMAN CON PRECISIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	6.12%
De acuerdo	32	13.06%
Indeciso	62	25.31%
En desacuerdo	104	42.45%
Muy en desacuerdo	32	13.06%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

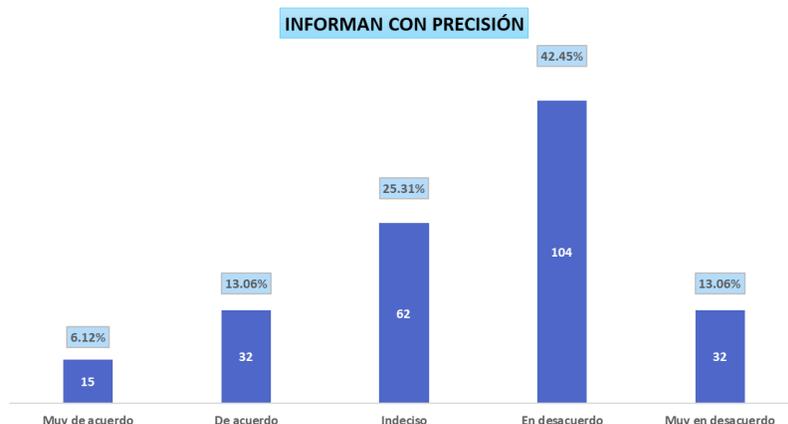
Gráfico N°17

INFORMAN CON PRECISIÓN



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 17, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo le informa con precisión; 104 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.45%, 62 usuarios que están indecisos, lo que representa el 25.31%, 32 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.06%, 32 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.06% y 15 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.12%.

Es decir, el 55.51% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo le informa con precisión.

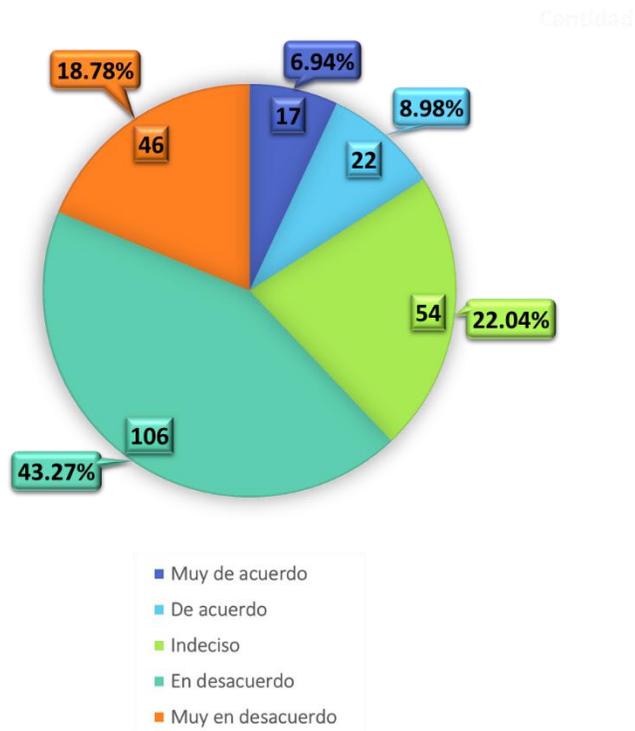
Tabla N°18

ATENCIÓN CON RAPIDEZ		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	17	6.94%
De acuerdo	22	8.98%
Indeciso	54	22.04%
En desacuerdo	106	43.27%
Muy en desacuerdo	46	18.78%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°18

ATENCIÓN CON RAPIDEZ



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 18, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo le sirve con rapidez al cliente; 106 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 43.27%, 54 usuarios que están indecisos, lo que representa el 22.04%, 46 usuarios que señalaron estar muy en

desacuerdo, lo que representa el 18.78%, 22 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 8.98% y 17 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.94%.

Es decir, el 62.04% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo le sirve con rapidez al cliente.

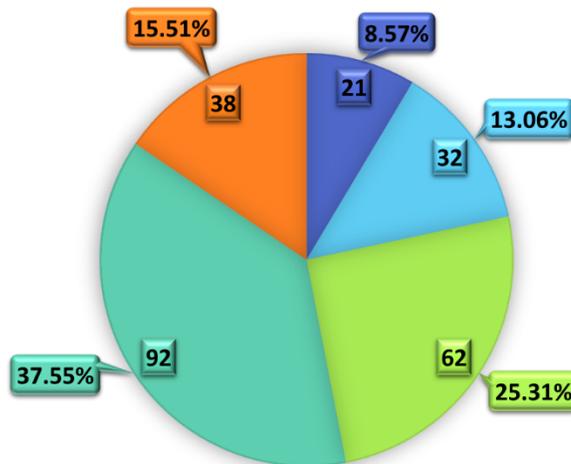
Tabla N°19

PERSONAL ESTÁ DISPUESTO A AYUDAR AL CLIENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	8.57%
De acuerdo	32	13.06%
Indeciso	62	25.31%
En desacuerdo	92	37.55%
Muy en desacuerdo	38	15.51%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°19

PERSONAL ESTÁ DISPUESTO A AYUDAR AL CLIENTE



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 19, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo está dispuesto a ayudar al cliente; 92 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 37.55%, 62 usuarios que están indecisos, lo que representa el 25.31%, 38 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.51%, 32 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.06% y 21 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.57%.

Es decir, el 53.06% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo está dispuesto a ayudar al cliente.

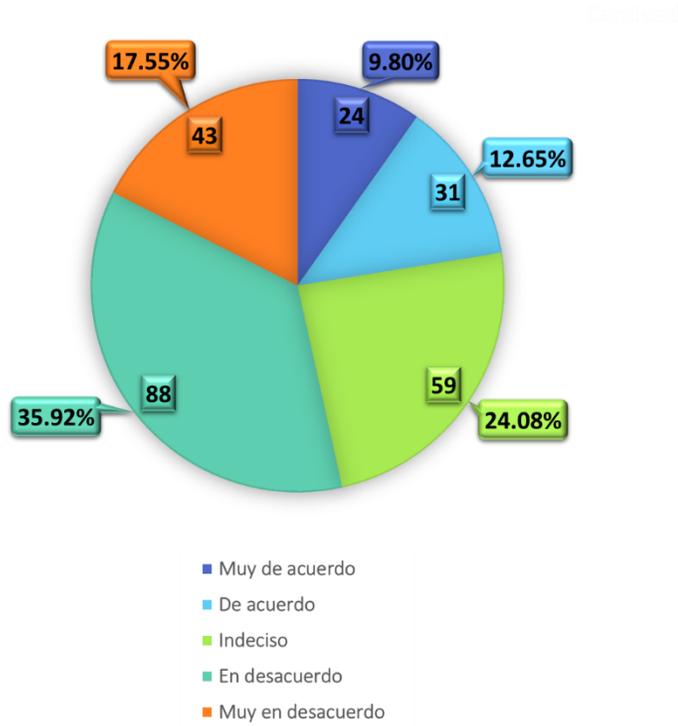
Tabla N°20

RESPONDEN ADECUADAMENTE A LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	9.80%
De acuerdo	31	12.65%
Indeciso	59	24.08%
En desacuerdo	88	35.92%
Muy en desacuerdo	43	17.55%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

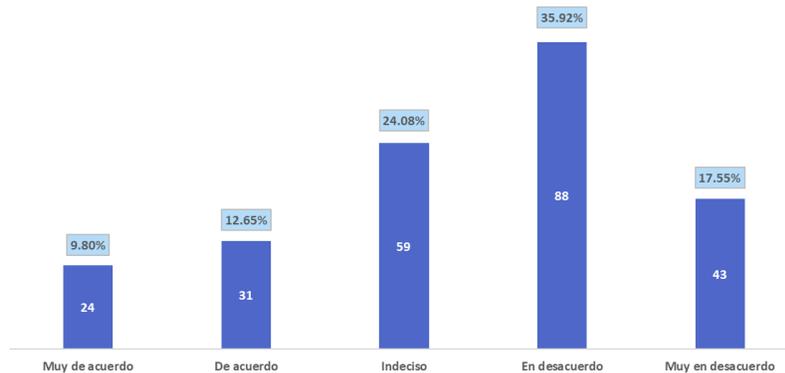
Gráfico N°20

RESPONDEN ADECUADAMENTE A LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

RESPONDEN ADECUADAMENTE A LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES



Como se aprecia en la tabla N° 20, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo responde adecuadamente las preguntas de los clientes; 88 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 35.92%, 59 usuarios que están indecisos, lo que representa el 24.08%, 43 usuarios que

señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.55%, 31 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.65% y 24 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.80%.

Es decir, el 53.47% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo responde adecuadamente las preguntas de los clientes.

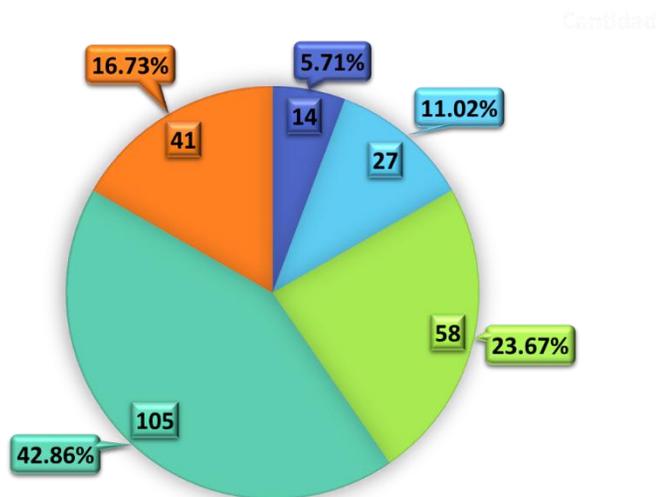
Tabla N°21

TRASMITE CONFIANZA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	5.71%
De acuerdo	27	11.02%
Indeciso	58	23.67%
En desacuerdo	105	42.86%
Muy en desacuerdo	41	16.73%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

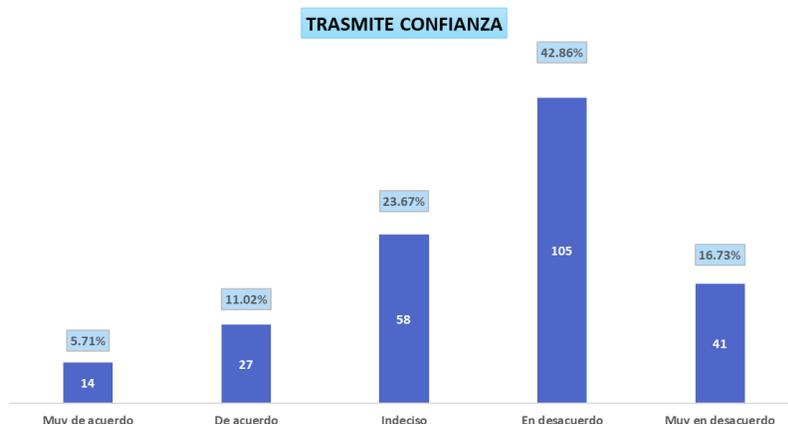
Gráfico N°21

TRASMITE CONFIANZA



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 21, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el comportamiento del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo trasmite confianza; 105 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.86%, 58 usuarios que están indecisos, lo que representa el 23.67%, 41 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.73%, 27 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.02% y 14 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.71%.

Es decir, el 59.59% está en desacuerdo respecto a si considera que el comportamiento del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo trasmite confianza.

Tabla N°22

SIENTE SEGURIDAD CON LAS TRANSACCIONES DEL HOSPITAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.53%
De acuerdo	22	8.98%
Indeciso	39	15.92%
En desacuerdo	121	49.39%
Muy en desacuerdo	47	19.18%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

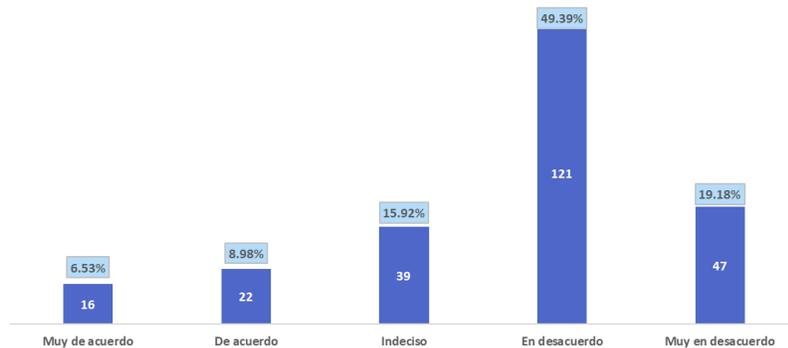
Gráfico N°22

SIENTE SEGURIDAD CON LAS TRANSACCIONES DEL HOSPITAL



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

SIENTE SEGURIDAD CON LAS TRANSACCIONES DEL HOSPITAL



Como se aprecia en la tabla N° 22, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que siente seguridad en las transacciones con la empresa; 121 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 49.39%, 47 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 19.18%, 39 usuarios que están indecisos, lo que representa el 15.92%, 22 usuarios que se

encuentran de acuerdo, lo que representa el 8.98% y 16 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.53%.

Es decir, el 68.57% está en desacuerdo respecto a si considera que siente seguridad en las transacciones con la empresa.

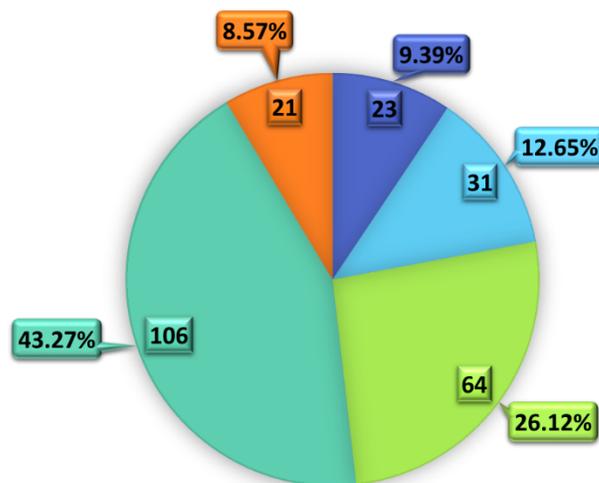
Tabla N°23

RECIBE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	23	9.39%
De acuerdo	31	12.65%
Indeciso	64	26.12%
En desacuerdo	106	43.27%
Muy en desacuerdo	21	8.57%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°23

RECIBE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 23, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que recibe atención individualizada por parte del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 106 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 43.27%, 64 usuarios que están indecisos, lo que representa el 26.12%, 31 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.65%, 23 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.39% y 21 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.57%.

Es decir, el 51.84% está en desacuerdo respecto a si considera que recibe atención individualizada por parte del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

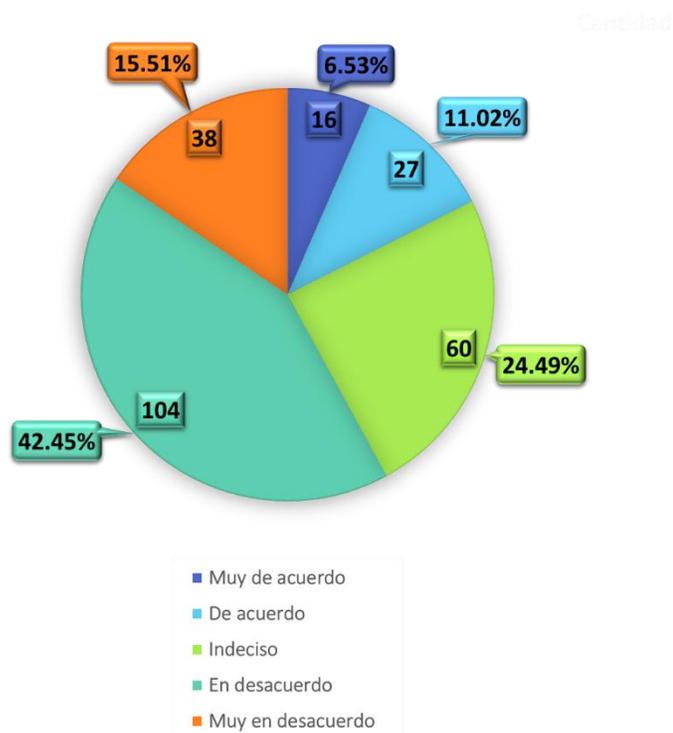
Tabla N°24

HORARIO DE TRABAJO ES ADECUADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.53%
De acuerdo	27	11.02%
Indeciso	60	24.49%
En desacuerdo	104	42.45%
Muy en desacuerdo	38	15.51%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

Gráfico N°24

HORARIO DE TRABAJO ES ADECUADO



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 24, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el horario de trabajo del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo es adecuado; 104 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.45%, 60 usuarios que están indecisos, lo que representa el 24.49%, 38 usuarios que señalaron estar muy en

desacuerdo, lo que representa el 15.51%, 27 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.02% y 16 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.53%.

Es decir, el 57.96% está en desacuerdo respecto a si considera que el horario de trabajo del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo es adecuado.

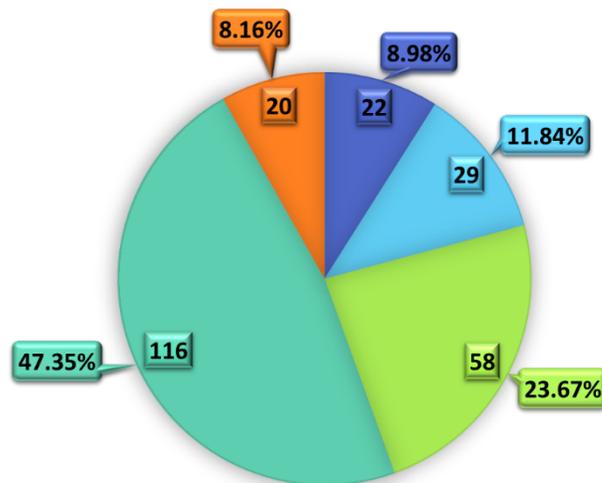
Tabla N°25

RECIBE ATENCIÓN INMEDIATA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	8.98%
De acuerdo	29	11.84%
Indeciso	58	23.67%
En desacuerdo	116	47.35%
Muy en desacuerdo	20	8.16%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

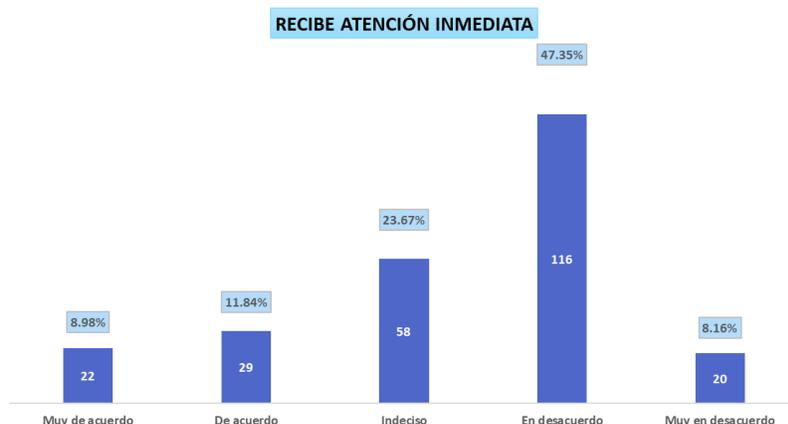
Gráfico N°25

RECIBE ATENCIÓN INMEDIATA



- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 25, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que recibe atención inmediata por parte del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo; 116 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 47.35%, 58 usuarios que están indecisos, lo que representa el 23.67%, 29 usuarios que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.84%, 22 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.98% y 20 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.16%.

Es decir, el 55.51% está en desacuerdo respecto a si considera que recibe atención inmediata por parte del personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo.

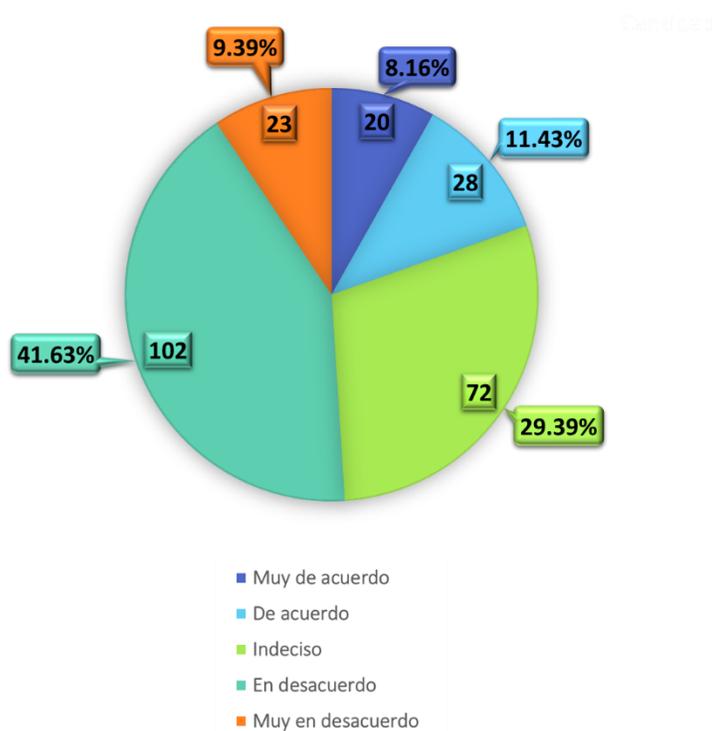
Tabla N°26

SE PREOCUPA POR LOS INTERESES DE LOS CLIENTES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	8.16%
De acuerdo	28	11.43%
Indeciso	72	29.39%
En desacuerdo	102	41.63%
Muy en desacuerdo	23	9.39%
N° de Respuestas	245	100.00%

Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

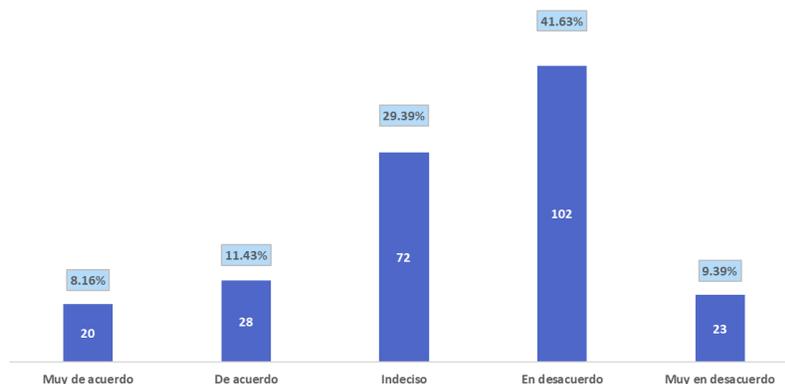
Gráfico N°26

SE PREOCUPA POR LOS INTERESES DE LOS CLIENTES



Encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019

SE PREOCUPA POR LOS INTERESES DE LOS CLIENTES



Como se aprecia en la tabla N° 26, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo - Noviembre 2019, de los usuarios encuestados manifiestan respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se preocupa por los intereses de los clientes; 102 usuarios refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 41.63%, 72 usuarios que están indecisos, lo que representa el 29.39%, 28 usuarios que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 11.43%, 23 usuarios que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.39% y 20 usuarios que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.16%.

Es decir, el 51.02% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo se preocupa por los intereses de los clientes.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H_1 : La planificación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

H_0 : La planificación de los procesos NO influye significativamente en la

calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Planificación de los procesos	Calidad de atención
Spearman's rho	Planificación de los procesos	Correlation Coefficient	1,000	,828
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	245	245
	Calidad de atención	Correlation Coefficient	,828	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	245	245

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la planificación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

1.- HIPÓTESIS 2:

H_2 : La flexibilidad de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

H_0 : La flexibilidad de los procesos NO influye significativamente en la

calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Flexibilidad de los procesos	Calidad de atención
Spearman's rho	Flexibilidad de los procesos	Correlation	1,000	,817
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	245	245
	Calidad de atención	Correlation	,817	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	245	245

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la flexibilidad de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

1.- HIPÓTESIS 3:

H_3 : La documentación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

H_0 : La documentación de los procesos NO influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno

Infantil El Carmen de Huancayo.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Documentación de los procesos	Calidad de atención
Spearman's rho	Documentación de los procesos	Correlation	1,000	,821
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	245	245
	Calidad de atención	Correlation	,821	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	245	245

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la documentación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

1.- HIPÓTESIS 4:

H_4 : El control de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

H_0 : El control de los procesos NO influye significativamente en la calidad

de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Control de los procesos	Calidad de atención
Spearman's rho	Control de los procesos	Correlation Coefficient	1,000	,809
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	245	245
	Calidad de atención	Correlation Coefficient	,809	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	245	245

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el control de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 245 trabajadores y 245 usuarios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio. A continuación, los principales hallazgos:

- 1) El 56.73% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel planeación en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 2) El 57.96% está en desacuerdo respecto a si con respecto a los objetivos planificados en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, considera que se logran.
- 3) El 60.41% está en desacuerdo respecto a si con respecto a las metas planificadas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, considera que se alcanzan.
- 4) El 52.24% está en desacuerdo respecto a si se encuentra disponible la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 5) El 53.47% está en desacuerdo respecto a si se conoce la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 6) El 42.04% está en desacuerdo respecto a si se cumple con la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 7) El 53.88% está de acuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de flexibilidad de los procesos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 8) El 42.04% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de adaptabilidad de los procesos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.

- 9) El 55.10% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de evaluación en la gestión de procesos.
- 10) El 52.65% está en desacuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la gestión de procesos.
- 11) El 52.94% está en desacuerdo respecto a si considera que los equipos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo son modernos.
- 12) El 44.96% está en desacuerdo respecto a si considera que las instalaciones físicas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo son adecuadas.
- 13) El 43.70% está de acuerdo respecto a si considera que las instalaciones físicas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se encuentran muy limpias.
- 14) El 45.80% está es desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se encuentra bien comprometido con los clientes.
- 15) El 55.04% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo ofrece un adecuado servicio al cliente.
- 16) El 55.88% está en desacuerdo respecto a si considera que el tiempo de atención es el adecuado.
- 17) El 57.14% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo le informa con precisión.
- 18) El 63.87% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo le sirve con rapidez al cliente.
- 19) El 54.62% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo está dispuesto a ayudar al cliente.

- 20) El 55.04% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo responde adecuadamente las preguntas de los clientes.
- 21) El 61.34% está en desacuerdo respecto a si considera que el comportamiento del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo transmite confianza.
- 22) El 70.59% está en desacuerdo respecto a si considera que siente seguridad en las transacciones con la empresa.
- 23) El 53.36% está en desacuerdo respecto a si considera que recibe atención individualizada por parte del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 24) El 59.66% está en desacuerdo respecto a si considera que el horario de trabajo del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo es adecuado.
- 25) El 57.14% está en desacuerdo respecto a si considera que recibe atención inmediata por parte del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo.
- 26) El 51.02% está en desacuerdo respecto a si considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se preocupa por los intereses de los clientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que la planificación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- 2) Se determinó que la flexibilidad de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- 3) Se determinó que la documentación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- 4) Se determinó que el control de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.
- 5) Se determinó que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) En los procesos organizacionales se debe implementar el sistema de monitoreo a cargo de jefaturas de departamentos y servicios respectivos concordante con los protocolos de atención para garantizar la eficiente calidad que se brinda.
- 2) Cumplir con los protocolos existentes institucionalmente en los procesos de atención para garantizar la satisfacción del cliente en la recuperación de salud
- 3) En el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo, se debe establecer normas del proceso de flexibilización en la calidad de atención al usuario
- 4) En el proceso de atención de los servicios que brinda el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo, cada servicio debe implementar de manera obligatoria la documentación de los procesos para garantizar la calidad de atención al usuario.
- 5) Innovar de manera continua los procesos de gestión concordante con la demanda de atención de los servicios de calidad al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht K. (1992). Servicio al cliente interno, Primera edición. Barcelona España. Ediciones Paidós.

Carpio L. (2017). Implementación de la gestión por procesos para la mejorar de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa de Jóvenes Productivos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Carrasco J. (2011). La gestión de procesos, alineación con la estrategia, México. Mxgraw. Hill

Cerezo P. (1996). La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente Telework.

Chase R. (2014) Administración de operaciones producción y cadena de suministro. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato Idalberto (2001). Administración, teoría, proceso y práctica. Colombia, McGraw-Hill Interamericana S.A.

Coaguila A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Universidad Católica San Pablo.

De la Cruz K. (2018). Gestión por proceso para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú

Deming E. (1989). Calidad productividad y competitividad. La salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos

Donabedian A. (1990) *Garantía y Monitoria de la calidad de atención medica un texto introductorio* Instituto Nacional de salud Pública de México.

Fernández J. (2015). *Administración de operaciones*. España. UOC

Contreras Vielma, A., y Medina-Giacomozzi, A. (2018). *Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno*. Chile: Revista médica Risaralda vol.24 no.1 Pereira Jan./June 2018.

Horovitz J. (1991). *La calidad del servicio a la conquista del cliente* Mc Graw-Hill Interamericana de España S.A.

Koontz H. (2004). *Administración una perspectiva Global*. México McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV

Pérez, J. (2012) *Gestión de procesos*. Madrid ESIC, España: Quinta edición

Robbins S. y De Cenzo, D (2009). *Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*, 6ª ed, México: Pearson Educación.

Rodríguez J (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano*. Universidad de Guayaquil. Ecuador

Ross AG. Zeballos JL. Infante A. (2000). *La calidad y la reforma del Sector Salud*. Rev. Panamá Salud Pública.

Vidal Pineda L, Reyes H. (1993). *Diseño de un sistema de monitoreo para el desarrollo de programa de Garantía de Calidad*. Salud Pública México.

Secretaria de gestión pública (2014). *Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco*

del d.s. n° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

Estrada, W. (2007). SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

Pérez Andrés, I., & Travieso Ramos, n. (2019). *fundamentos del modelo formativo para la gestión del proceso de evaluación de tecnologías sanitarias.*

Urriago Niño, Pilar Angélica (2017) satisfacción personal y laboral del médico y su relación con la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención percibida en un IPS de alta complejidad, Medellín 2017

ANEXOS

ANEXO N°1: Instrumento de Recolección de Datos

ANEXO N°2: Matriz de Coherencia Interna

ANEXO N°1

Estimado señor (a) la siguiente encuesta tiene por objeto identificar la relación entre las variables Gestión de Procesos y Calidad de Atención. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas, sírvase responder con toda sinceridad, de antemano le agradecemos su ayuda.

Gestión de Procesos

Planeación

1. ¿Considera adecuado el nivel planeación en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

2. ¿Con respecto a los objetivos planificados en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, considera que se logran?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso

- d. En desacuerdo
- b. Muy en desacuerdo

3. ¿Con respecto a las metas planificadas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, considera que se alcanzan?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Documentación

4. ¿Se encuentra disponible la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

5. ¿Se conoce la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

6. ¿Se cumple con la documentación de los procedimientos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo

Flexibilidad

7. ¿Considera que es adecuado el nivel de flexibilidad de los procesos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
8. ¿Considera que es adecuado el nivel de adaptabilidad de los procesos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo

Control

9. ¿Se realizan actividades de evaluación en la gestión de procesos?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

10. ¿Se realizan actividades de control en la Gestión de Procesos?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Calidad de servicio

Elementos Tangibles

11. ¿Considera que los equipos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo son modernos?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

12. ¿Considera que las instalaciones físicas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo son adecuadas?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

13. ¿Considera que las instalaciones físicas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se encuentran muy limpias?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Fiabilidad

14. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se encuentra bien comprometido con los clientes?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

15. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo ofrece un adecuado servicio al cliente?

- a. Muy de acuerdo

- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

16. ¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Capacidad de respuesta

17. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo le informa con precisión?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

18. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo le sirve con rapidez al cliente?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

19. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo está dispuesto a ayudar al cliente?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

20. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo responde adecuadamente las preguntas de los clientes?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Seguridad

21. ¿Considera que el comportamiento del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo trasmite confianza?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

22. ¿Considera que siente seguridad en las transacciones con la empresa?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Empatía

23. ¿Considera que recibe atención individualizada por parte del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

24. ¿Considera que el horario de trabajo del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo es adecuado?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

25. ¿Considera que recibe atención inmediata por parte del personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo?

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. En desacuerdo

e. Muy en desacuerdo

26. ¿Considera que el personal en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo se preocupa por los intereses de los clientes?

a. Muy de acuerdo

b. De acuerdo

c. Indeciso

d. En desacuerdo

e. Muy en desacuerdo

Anexo N°2 Matriz de Coherencia Interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO	Problema general ¿De qué manera influye la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?	Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	Hipótesis Principal: La gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	Gestión por procesos Calidad de atención	> Planificación > Documentación > Flexibilidad > Control > Elementos tangibles > Fiabilidad > Capacidad de respuesta > Seguridad > Empatía	Tipo: De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Explicativo. Nivel: Aplicado. Método: Método retrospectivo, conocido como Ex Post Facto, porque ha sucedido en un pasado inmediato. Diseño: Su diseño se representa así:	Población: 675 trabajadores y 675 usuarios. Muestra: 245 trabajadores y 245 usuarios. Muestreo Se utilizará el muestreo probabilístico de tipo no intencional.	Técnica La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta. Instrumento Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas cerradas, se tomó a la muestra señalada.
	Problemas específicos ¿De qué manera influye la planificación de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?	Objetivos Específicos: Determinar la influencia de la planificación de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	Hipótesis Específicas: La planificación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.					
	¿De qué manera influye la documentación de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?	Determinar la influencia de la documentación de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	La flexibilidad de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.					
	¿De qué manera influye la flexibilidad de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?	Determinar la influencia de la flexibilidad de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	La documentación de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.					
	¿De qué manera influye el control de los procesos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional	Determinar la influencia del control de los procesos en la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional	El control de los procesos influye significativamente en la calidad de atención al					

	en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo?	Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.	usuario en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo.					
--	---	---	---	--	--	--	--	--