



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE INGENIERÍA
Ingeniería Industrial y Comercial

**DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO MÉDICO Y LA
ATENCIÓN DEL PACIENTE EN UN HOSPITAL
GERIÁTRICO**

**Tesis para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial y Comercial**

CÉSAR EDUARDO LÁINEZ LOZADA WEISS

**Asesor:
Mg. Oscar Palena Muro Doig**

**Lima, Perú
2017**

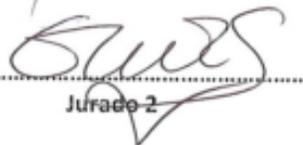
JURADO DE LA SUSTENTACION ORAL



.....
Presidente



.....
Jurado 1



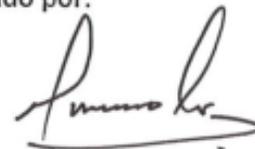
.....
Jurado 2

Entregado el: de mayo de 2017

Aprobado por:



.....
Graduando
César Eduardo Lainez Lozada Weiss



.....
Asesor de Tesis:
Mg. Oscar Palena Muro Doig

**UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
FACULTAD DE INGENIERIA**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, César Eduardo Lainez Lozada Weiss, identificado con DNI N° 70745345, Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Industrial y Comercial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada:

**DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO MÉDICO Y LA ATENCIÓN DEL PACIENTE EN UN
HOSPITAL GERIÁTRICO**

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones, ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima, 05 de mayo de 2017.



.....
César Eduardo Lainez Lozada Weiss
DNI N° 70745345

Índice de Contenidos

Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vii
Índice de Anexos	xi
Dedicatoria	xii
Agradecimiento	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
Problema de Investigación	3
Identificación del Problema.	3
Formulación del problema.	5
<i>Problema general.</i>	5
<i>Problemas específicos.</i>	5
Marco Referencial	5
Antecedentes.	5
<i>Antecedentes Nacionales.</i>	5
<i>Antecedentes Extranjeros.</i>	7
Marco teórico.	9
<i>Calidad.</i>	9
<i>Valores como base de la Cultura de la Calidad y el Servicio.</i>	11
<i>Aseguramiento de la calidad.</i>	13
<i>Cultura de calidad.</i>	14
<i>Gestión operativa</i>	15
<i>El servicio.</i>	16
<i>Características del servicio.</i>	18
<i>Servicio de atención al paciente.</i>	20
<i>El proceso</i>	20
<i>Tipos de procesos.</i>	22
<i>El Proceso administrativo.</i>	23
Identificación del Entorno.	25
<i>Descripción del Hospital Geriátrico PNP “San José”</i>	25

<i>Visión y Misión.</i>	27
<i>Visión.</i>	27
<i>Misión.</i>	27
<i>Estructura orgánica.</i>	28
<i>Cartera de servicios.</i>	28
<i>Árbol de problemas.</i>	31
Objetivos	32
Objetivo general.	32
Objetivos específicos.	32
Justificación de la Investigación	32
Justificación teórica.	32
Justificación social.	33
Justificación práctica.	34
Matriz de Consistencia	34
Marco Metodológico	35
Metodología.	35
<i>Tipo de investigación.</i>	35
<i>Nivel de investigación.</i>	35
Paradigma.	35
Enfoque.	35
Método.	35
VARIABLES	36
Independiente.	36
Dependiente.	36
Población y Muestra.	36
Población.	36
Muestra.	37
Unidad de Análisis	37
Instrumentos y Técnicas	37
Instrumentos.	37
Técnicas.	38

Procedimientos y Método de Análisis	38
Procedimientos.	38
Método de análisis.	38
Resultados	39
Discusión	91
Conclusiones.	94
Recomendaciones.	96
Referencias	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cartera de Servicios del HG. PNP SJ.	29
Tabla 2	Estadísticos de fiabilidad de la Encuesta al Personal del hospital.	39
Tabla 3	KMO y prueba de Bartlett de la Encuesta al Personal del hospital.	40
Tabla 4	Resumen del procesamiento de los casos de la Encuesta a los Usuarios del hospital.	58
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de la Encuesta a los Usuarios del hospital.	58
Tabla 6	KMO y prueba de Bartlett de la Encuesta a los Usuarios del hospital.	59
Tabla 7	Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Consulta Externa)	88
Tabla 8	Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Servicio de Hospitalización)	89
Tabla 9	Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Servicio de Hospitalización)	90
Tabla 10	Estadísticos total-elemento de la Encuesta para el Personal del hospital.	123
Tabla 11	Estadísticos de la escala de la Encuesta para el Personal del hospital.	125
Tabla 12	Estadísticos de los elementos de la Encuesta para el Personal del hospital.	125
Tabla 13	Matriz de correlaciones inter elementos de la Encuesta para el Personal del hospital.	127
Tabla 14	Comunalidades de la Encuesta para el Personal del hospital.	135

Tabla 15	Varianza total explicada de la Encuesta para el Personal del hospital.	137
Tabla 16	Resumen del procesamiento de los casos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	145
Tabla 17	Estadísticos total-elemento de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	145
Tabla 18	Estadísticos de la escala de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	150
Tabla 19	Estadísticos de los elementos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	150
Tabla 20	Matriz de correlaciones inter elementos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	153
Tabla 21	Comunalidades de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	167
Tabla 22	Varianza total explicada de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	169

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Adecuación al uso.	10
Figura 2	Valores propios del ser humano.	12
Figura 3	Aseguramiento de la calidad.	14
Figura 4	Cultura de calidad.	15
Figura 5	Un proceso.	21
Figura 6	Tipos de procesos.	23
Figura 7	Fases y Etapas del Proceso Administrativo.	25
Figura 8	Organigrama del HG PNP SJ.	28
Figura 9	Gráfico de sedimentación de la Encuesta al Personal del hospital.	41
Figura 10	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 1 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	42
Figura 11	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 2 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	43
Figura 12	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 3 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	44
Figura 13	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 4 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	45
Figura 14	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 5 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	46
Figura 15	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 6 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	47
Figura 16	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 7 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	48
Figura 17	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 8 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	49
Figura 18	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 9 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	50
Figura 19	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 10 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	51

Figura 20	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 11 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	52
Figura 21	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 12 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	53
Figura 22	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 13 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	54
Figura 23	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 14 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	55
Figura 24	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 15 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	56
Figura 25	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 16 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.	57
Figura 26	Gráfico de sedimentación de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	60
Figura 27	Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 1 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	61
Figura 28	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 2 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	62
Figura 29	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 3 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	63
Figura 30	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	64
Figura 31	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	65
Figura 32	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	66
Figura 33	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	67
Figura 34	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	68
Figura 35	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 5 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	69

Figura 36	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	70
Figura 37	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	71
Figura 38	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	72
Figura 39	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	73
Figura 40	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	74
Figura 41	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	75
Figura 42	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	76
Figura 43	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	77
Figura 44	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	78
Figura 45	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	79
Figura 46	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7f de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	80
Figura 47	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7g de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	81
Figura 48	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	82
Figura 49	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	83
Figura 50	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	84

Figura 51	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	85
Figura 52	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	86
Figura 53	Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 9 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.	87
Figura 54	Propuesta de Procesos armonizados.	96
Figura 55	Distribución por sexo. Encuesta para Usuarios del hospital.	143
Figura 56	Distribución por condición del encuestado. Encuesta para Usuarios del hospital.	143
Figura 57	Distribución por tipo de usuario. Encuesta para Usuarios del hospital.	144

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia.	103
Anexo 2	Validaciones de la Encuesta para el Personal del hospital.	104
Anexo 3	Validaciones de la Encuesta para los Usuarios del hospital.	107
Anexo 4	Modelo de encuesta para el Personal del hospital.	110
Anexo 5	Modelo de encuesta para los Usuarios del hospital.	114
Anexo 6	Modelo de Consentimiento informado.	117
Anexo 7	Diagrama de Ishikawa para elaboración de encuestas.	119
Anexo 8	Reporte de la Encuesta para el Personal del Hospital.	120
Anexo 9	Cuadro de resultados SPSS de la Encuesta para el Personal del Hospital.	136
Anexo 10	Reporte de la Encuesta para los Usuarios del Hospital.	142
Anexo 11	Cuadro de resultados SPSS de la Encuesta para los Usuarios del Hospital.	168
Anexo 12	Cronograma de Actividades.	177
Anexo 13	Presupuesto.	180

DEDICATORIA

A mis queridos padres César y Rocío por darme su apoyo incondicional en todo momento, y por todo el esfuerzo que han hecho para hacer de mí un profesional; a mi hermano Rafael, quien siempre me alienta y da fuerzas para seguir adelante; a mi abuela Marcela y a mi abuelita Yolanda (Tatita), quien desde el cielo me sigue cuidando.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que es quien guía mis pasos y me fortalece día a día para luchar y salir adelante.

Al Dr. Oscar Palena Muro Doig, quien en su condición de Asesor de tesis ha sabido orientarme en la realización del presente trabajo, guiando mis ideas, dándome la confianza necesaria para el desarrollo de la investigación realizada, y coadyuvando a mi formación como investigador.

A la Universidad San Ignacio de Loyola, por los conocimientos recibidos gracias a un staff de profesores de primer nivel, lo que me ha permitido llegar a esta etapa tan importante de mi vida, en la que espero plasmar todo lo aprendido y contribuir en el desarrollo de nuestro querido país.

Un agradecimiento muy especial al Director del Hospital Geriátrico PNP “San José”, Coronel S PNP Rolando Alfonso Estrella Viladegut, por el apoyo, las facilidades y la orientación brindada a lo largo de la presente tesis.

RESUMEN

En esta tesis se expone una investigación en torno al Hospital Geriátrico “San José”, de la Policía Nacional del Perú, nosocomio dedicado a la atención exclusiva de adultos mayor de esa prestigiosa institución, donde nos hemos abocado a la realización de un diagnóstico del servicio geriátrico, para identificar los problemas más relevantes relativos al servicio médico y la atención al paciente que asiste a este Centro de Salud, para lo cual se realizaron encuestas a los pacientes y al personal médico y administrativo del hospital, lo que permitió identificar las falencias que los afectan, habiéndose comprobado principalmente que existe un gran desorden administrativo, motivado por la ausencia de una adecuada y eficiente dirección y por la falta de planificación, entre otros aspectos que han sido abordados en el presente trabajo, situación que tiene sus implicancias y afecta la calidad del servicio en su conjunto, por lo que se han planteado estrategias a seguir, a fin de darle una solución a los problemas encontrados y que esperamos se puedan implementar en el corto y mediano plazo.

Palabras claves: Servicio médico, atención al paciente, mejora, calidad, procesos.

ABSTRACT

This thesis presents an investigation about the Geriatric Hospital "San José", of the National Police of Peru, a hospital dedicated to the exclusive attention of older adults of this prestigious institution, where we have sought to the realization of a diagnosis of the geriatric service, to identify the most relevant problems related to the medical service and patient care attending at this Health Center, for which the patients and the medical and administrative personnel of the hospital were surveyed, which allowed us to identify the shortcomings that affect them, having been verified mainly that there is a great administrative disorder, motivated by the absence of an adequate and efficient management and by the lack of planning, among other aspects that have been addressed in the present work, a situation that has its implications and affects the quality of the service as a whole, so some strategies have been put forward to follow, in order to give a solution to the problems encountered and that we hope they can be implemented in the short and medium term.

Key words: Medical service, patient care, improvement, quality, processes.

Introducción

La calidad es un concepto que se ha vuelto fundamental en la realización de cualquier actividad humana, más aún cuando de lo que se trata es de producir un bien o prestar un servicio, pues para ello es necesario poder atender el deseo, la necesidad y la expectativa de quien va a recibir y evaluar el resultado final de lo que hacemos. Existen muchas definiciones al respecto, pero nos quedemos con la de Joseph M. Juran, quien se refiere a la calidad simplemente como “adecuación al uso”.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación no solo se centra en la calidad, sino particularmente en la prestación de un servicio, toda vez que fue realizado en el Hospital Geriátrico “San José”, de la Policía Nacional del Perú (HG.PNP.SJ), centro de salud exclusivo para la atención de los adultos mayores, y donde el servicio médico integral involucra no solo la atención médica sanitaria, sino una secuencia de atenciones que inician desde que el paciente llega al nosocomio hasta que se retira completamente curado o con un tratamiento ambulatorio, siendo importante la intervención en aquellos aspectos en los que la Ingeniería Industrial puede coadyuvar a que se logren mejoras.

El hecho de ser un hospital público, no lo exime del desarrollo de una gestión operativa y atención al paciente geriátrico, dentro de un estándar de calidad en todos sus niveles, que involucren a su organización, la planificación de actividades y el desarrollo de sus procesos, dentro de un esquema o marco de referencia que les permita contar con las condiciones mínimas requeridas para alcanzar la satisfacción de sus usuarios, tanto los externos (pacientes), como los internos (personal del hospital).

Al respecto, nos hemos trazado el firme propósito de investigar las condiciones en que se encuentra el HG.PNP.SJ., a fin de determinar sus principales falencias en cuanto a su gestión operativa y la atención al paciente, y plantear estrategias que permitan una futura e inmediata solución.

En mérito a estos motivos, la presente tesis ha sido estructurada de acuerdo a la Guía Metodológica “PROTOCOLO DE TESIS CUANTITATIVA”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, la cual contempla la Identificación y Formulación del Problema, un Marco Referencial,

los Objetivos y Justificación del trabajo, el Marco Metodológico, los Resultados, la Discusión de los mismos, y las Conclusiones y Recomendaciones correspondientes.

En el Marco Referencial, se presentan como antecedentes otras tesis, tanto nacionales como internacionales, relacionadas con la presente tesis, las cuales nos han servido de apoyo teórico y práctico para nuestro análisis. Asimismo, se presentan algunos conceptos referidos a las variables de investigación.

De otro lado, se hace una presentación del HG.PNP.SJ., delimitando su estructura organizativa, así como la cartera de servicios que brinda. Para ello, se presenta un árbol de problemas en el cual identificamos los principales aspectos que se requiere mejorar y que están directamente relacionados con nuestro tema de investigación.

Así también, se establecieron los objetivos y la justificación teórica, práctica y social de la investigación, determinándose como objetivo de la investigación el establecer las medidas necesarias para mejorar el servicio médico y atención del paciente del HG.PNP.SJ.

En el Marco Metodológico se estableció que es una investigación cuantitativa descriptiva de carácter no experimental. Se utilizaron encuestas cerradas al personal y a pacientes regulares del hospital geriátrico.

Finalmente, se han plasmado los resultados obtenidos, los mismos que han sido debidamente discutidos, para dar paso a la presentación de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Problema de Investigación

Identificación del Problema.

Es por todos conocido que la administración pública, en muchos casos, se caracteriza por una inadecuada organización y planificación de sus actividades, que conlleva a un mal uso del reducido presupuesto que cada entidad que la conforma maneja para atender la inmensa cantidad de necesidades existentes, lo que se traduce en un caos a diferentes niveles, tanto de infraestructura, como de procesos, distribución del recurso humano, etc., lo cual afecta tanto a quienes laboran en cada una de estas entidades, como al público al cual se deben, traduciéndose en un servicio y en una atención deficientes y, en la mayoría de casos, de mala calidad.

Este problema se agudiza más en un centro de salud, donde el común denominador son la falta de médicos especialistas, escasez de medicinas y de material médico, equipos médicos obsoletos o inoperativos, infraestructura inadecuada, citas postergadas o programadas varios meses después que son solicitadas, entre otros aspectos, que generalmente se motivan en una falta de capacidad de gestión y en la ausencia de una evaluación situacional que permita identificar lo que ocurre, considerando que estas deficiencias se traducen en una mala atención e incluso en una completa falta de sensibilidad hacia el paciente, que acude por una dolencia que lo aflige y no encuentra una respuesta a su dolor.

Esta situación se torna más crítica en el caso de la atención que reciben los adultos mayores, quienes por su avanzada edad deben ser tratados por una especialidad médica denominada Geriatría, la cual se dedica exclusivamente al estudio de la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades que se dan en estas personas, quienes muchas veces no pueden valerse por sí mismas y que requieren de una atención más personalizada. En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática presenta periódicamente Informes Técnicos sobre la Situación de la Población Adulta Mayor, considerando como tales a aquella población de 60 y más años de edad; en tal sentido, al IV trimestre del año 2015, solo en la ciudad de Lima, el 41% de los hogares contaba con al menos un adulto mayor, y si proyectamos esta estadística a nivel país la proporción es de 37.6%. Es importante

resaltar que muchas veces un adulto mayor con algún problema de salud no asiste a un Centro de Salud a atenderse porque simplemente la atención que reciben es deficiente o porque existe demasiada demora en la atención, padeciendo la gran mayoría de ellos enfermedades crónicas, tales como artritis, hipertensión, asma, reumatismo, diabetes, entre otras. (INEI, 2016).

Lo preocupante de estas estadísticas, es que estas personas, después que lo han dado todo trabajando para la administración pública y que con justo derecho se han ganado la posibilidad de recibir una atención médica de calidad en esta etapa de sus vidas, que es la más crítica pues es cuando aparecen enfermedades propias de la edad, tienen que soportar maltratos, indiferencia y una falta de sensibilidad por parte de los hospitales públicos con especialidad geriátrica, bajo el argumento de no contar con los suficientes recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, además de la escasez de medicinas e insumos médicos.

En ese orden de ideas, en el Perú existen Centros Geriátricos, en algunos casos llamados Casas de Reposo, así como Hospitales y Clínicas con la especialidad de Geriatría. El HG.PNP.SJ., tiene la particularidad de ser un centro de salud creado exclusivamente para la atención de los adultos mayores de la Policía Nacional del Perú, no siendo ajeno a los problemas de la mayoría de entidades del sector público, experimentando carencias y limitaciones por falta de presupuesto, lo cual es cierto en parte, constituyendo más bien un buen pretexto por parte de la Dirección de Sanidad PNP para no evidenciar la verdadera causa del caos existente a nivel de sus hospitales y que se traduce en un marcado desorden administrativo, en la ausencia de una adecuada y eficiente dirección y gestión operativa y en la falta de planificación, entre otros aspectos que han sido abordados en el presente trabajo de investigación, y que afectan al Centro de Salud materia del presente estudio de investigación y que esperamos pueda solucionarse en el corto y mediano plazo, toda vez que en muchos casos el ordenamiento administrativo no demanda muchos recursos pero sí mucha voluntad, más si lo que está en juego es la recuperación de la salud y la mejora de la calidad de vida de quienes padecen enfermedades, especialmente en el caso de los adultos mayores, siendo vital la maximización de los escasos recursos disponibles en el propósito de lograr estos objetivos.

Formulación del problema.

Problema general.

¿De qué manera se puede mejorar el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ?

Problemas específicos.

¿Cuáles son los factores que afectan el servicio médico del HG.PNP.SJ.?

¿Cuáles son los factores que afectan la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?

¿Cuáles son los niveles de satisfacción del personal y los usuarios respecto del servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?

¿De qué manera un manual de funciones y procedimientos podría contribuir a favorecer el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?

Marco Referencial

Antecedentes.

Se han encontrado varias tesis relacionadas con el tema materia de la presente investigación, tanto nacionales como extranjeras, algunas de las cuales se presentan a continuación:

Antecedentes Nacionales.

Salazar, I (2014), en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial titulada **“Diagnóstico y mejora para el servicio de atención en el área de emergencias de un hospital público”**, tuvo como objetivo principal desarrollar una propuesta de mejora del proceso de atención de los pacientes en el área de emergencias de un hospital público, a fin de reducir los tiempos de espera en cola. En esta tesis se llega a concluir que la causa de mayor impacto es la falta de recursos para realizar los procesos del

área de emergencias, empleando como principal herramienta la Matriz FACTIS, determinando también que el aumento de una unidad para cada tipo de recurso involucrado en el sistema contribuirá a la reducción del tiempo total de espera (suma de todos los tiempos en cola) en aproximadamente un 43% y que de acuerdo al VAN y TIR obtenidos, la mejora de procesos a implementar será rentable.

Chapilliquén, F (2013), en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas titulada **“Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta”**, tuvo como objetivo simular el proceso de atención al paciente por consultorio externo del Hospital de Apoyo Il Santa Rosa - Piura, con el fin de determinar, analizar y cuantificar el mencionado proceso. Sobre los resultados obtenidos en la simulación efectuada, el autor pudo determinar cuatro grandes grupos: Área de Admisión, Consultorios Externos, Módulo del SIS y Apoyo al Diagnóstico y Farmacia, destacando el uso de la herramienta de simulación a través del software Arena, que le permitió la determinación de los tiempos de espera, colas y porcentajes de utilización de los recursos.

Márquez, L. (2012) en su trabajo de investigación titulado **“Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular”**, tuvo como objetivo principal darle solución a los problemas encontrados en la farmacia de una clínica particular, usando la simulación con el software Arena. En esta tesis se llega a concluir que para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes que acuden al servicio de farmacia, se debe tomar en cuenta que los factores que más les incomoda acerca del servicio son el Layout, el trato y aspecto físico del personal y la falta de señalización, representando estos tres aspectos el 79.5% de los problemas que se perciben, por lo que solucionándolos de forma adecuada, la satisfacción se incrementará.

Delgado, K. (2007) en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial titulada **“Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes de emergencia adultos de un hospital público utilizando simulación discreta”**, teniendo como objetivos la evaluación de los tiempos que toman los diferentes procesos de atención, la identificación de los niveles de utilización de los diferentes

ambientes y recursos de la unidad de emergencia adultos, y la determinación de las causas de las demoras en la atención hospitalaria. En esta tesis se llega a concluir que el principal problema de Emergencia adultos es la falta de un software que permita la integración de los diferentes tópicos con digitación, toma de muestra y las unidades encargadas de realizar los diferentes análisis médicos solicitados al paciente, necesitándose, en el caso de digitación, que las órdenes ingresadas al sistema sean enviadas de manera inmediata a la unidad donde se realizará el análisis, eliminando con ello tiempos de espera y permitiendo al mismo tiempo que el personal pueda dedicarse a otras tareas.

Yanque, E. (2006) en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial titulada **“Evaluación organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del departamento de nutrición de un hospital público”**, tuvo como objetivo hacer una evaluación global de las operaciones del Departamento de Nutrición de un Hospital Público, para identificar las debilidades que afectan la calidad del servicio y la rapidez del proceso. En esta tesis se llega a concluir que en ese departamento no existe documentación de procesos, procedimientos, políticas, control de inventarios, presupuestos, etc., habiendo el autor diseñado un sistema de Planificación y Control de Operaciones, que al ser utilizado permitirá convertir al Departamento de Nutrición en una organización sólida, con objetivos claros y procesos definidos, optimizando recursos, logrando el máximo desempeño de sus trabajadores y el mejor resultado de servicio al cliente.

Antecedentes Extranjeros.

Quezada, A. (Chile, 2013) en su tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial titulada **“Diseño y construcción del proceso de priorización de pacientes en lista de espera ambulatoria, Hospital Ezequiel González Cortés”**, tuvo como objetivo apoyar en el logro de entregar una atención en tiempos de espera definidos, a partir de la implementación de un proceso sistemático de priorización de pacientes en listas de espera ambulatoria. Para ello, el autor desarrolló un prototipo tecnológico para mostrar el concepto de categorización y priorización de pacientes, el cual implementaba tres procesos: **Determinar lista de espera paciente nuevo**, donde el prototipo permitía reducir el tiempo de cómputo, que era de 1 a 3 días, a 1 a 2 minutos;

Categorizar y priorizar paciente, utilizando para ello una lógica analítica; y **Monitoreo del desempeño de listas de espera**, en el cual el prototipo definió un dashboard basado en gráficos e indicadores para facilitar la toma de decisiones basada en información objetiva.

Medina, C. & Sotomayor, J. (Ecuador, 2013) en su tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulada “**Reingeniería en procesos administrativos y operativos en Clínica Medina**”, tuvieron como objetivo la elaboración de un proyecto de reingeniería de los procesos administrativos y operativos para ese Centro de Salud. Para ello, para cada área de macro procesos de atención, los autores diseñaron y desarrollaron un flujograma y actividades para la implementación de estrategias, detallando información como medida base, unidad, fuente de captura de datos, responsable y frecuencia de medición, información en base a la cual establecieron que se podría determinar el grado de mejora en la implementación de la reingeniería de procesos administrativos y operativos propuesta.

Bazán, O (Chile, 2012) en su tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial titulada “**Implementación de una central de coordinación como medida de mejora al sistema de atención primaria de salud**”, tuvo como objetivo central lograr esta mejora enfocándose en la logística y en la gestión de operaciones. Para ello, el autor planteó la creación de una Central de Coordinación Comunal (CC), altamente tecnológica, incluyendo tecnologías de información, tecnologías de comunicación y sistemas de base de datos, cuya información sería aprovechada mediante un análisis de ingeniería, considerando la aplicación de inteligencia de negocios y teoría de gestión de operaciones para la toma de decisiones sobre el manejo de los recursos de la red y la interacción con los pacientes.

Cortés, R.; Gaistardo, G.; Hernández, E. & Trujillo, A. (México, 2010) en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial titulada “**Mejora de los procesos de suministro, control y distribución de material de curación en un hospital**”, tuvieron como objetivo ayudar a mejorar los servicios de salud que ofrecen las principales instituciones que brindan los servicios de salud y seguridad social a sus derechohabientes a través de la aplicación de técnicas, herramientas y métodos de la

Ingeniería Industrial. En esta tesis se llega a concluir que existe la necesidad de empezar a trabajar en los hospitales de México con equipos que sean multidisciplinarios y que posean integrantes ajenos al área de salud, los cuales permitan tener una visión diferente sobre la forma en cómo poder solucionar las dificultades a las que se enfrentan las instituciones de salud pública del país.

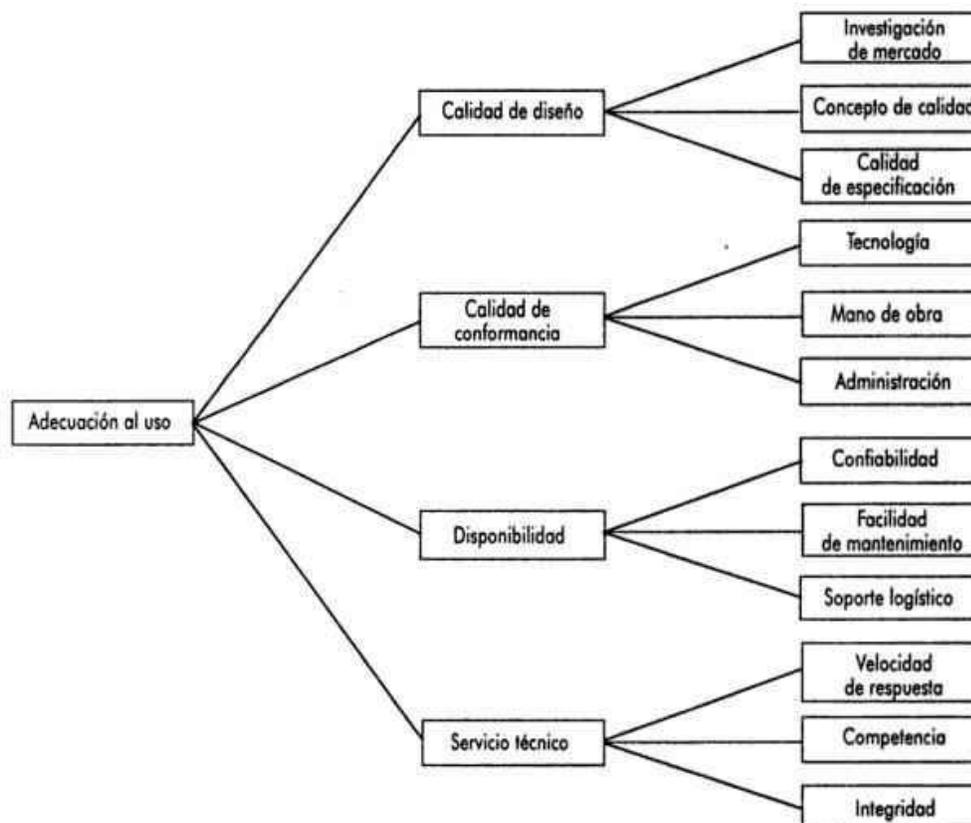
Soto, N. (Chile, 2009) en su tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial titulada “**Lineamiento base para la gestión de inventario de medicamentos e insumos a partir de la evaluación comparativa de sistemas de salud público y privado de Puerto Montt**”, tuvo como objetivo elaborar un lineamiento base, que permitiera realizar una adecuada gestión en el manejo de inventario, de medicamentos e insumos en los Sistemas de Salud de Puerto Montt. En esta tesis se llega a concluir que un paso importante para establecer el control de inventarios es la clasificación ABC de los medicamentos e insumos, el cual sirve para decir que los productos A, que son los que mayor costo le significan al centro de salud, deben ser los que se tienen que cuidar y controlar más, mientras que los productos C pueden controlarse empíricamente o si se desea mediante hoja de cálculo, no siendo obligatorio un control estricto sobre ellos.

Marco Teórico.

Calidad.

Para entender este concepto, conviene revisar lo que algunos autores nos refieren al momento de definirlo. Deming (1989) señala que “La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro. La calidad comienza con la idea, la cual es establecida por la dirección. Los ingenieros y otros deben traducir la idea a planes, especificaciones, ensayos, producción”. Por otra parte, según Oakland, Porter & Coro (1999) “Si hemos de definir la calidad, de manera que sea útil para su *administración*, entonces debemos reconocer la necesidad de incluir en la evaluación de la calidad los verdaderos requisitos del “cliente”: las necesidades y expectativas. La *calidad* entonces es simplemente *cumplir con los requisitos del cliente*”.

Joseph M. Juran define la calidad simplemente como “adecuación al uso”, es decir, todas aquellas características que el usuario reconoce que le benefician de un producto o servicio (Guajardo, 2008). En la **Figura 1** podemos apreciar los parámetros que determinan la adecuación al uso:



Fuente: Guajardo (2008)

Figura 1: Adecuación al uso

Para Aldana y Vargas (2014) “La calidad se puede considerar como la búsqueda continua de la perfección, proceso que tiene como centro al hombre y a partir del cual se construyen productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable”. A su vez, el Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (2014) define Calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, existiendo otras variantes respecto a esta definición, en el sentido de referir que

“permiten apreciarla como igual, mejor, o peor que las restantes de su especie”, conforme lo establece La Enciclopedia (2004).

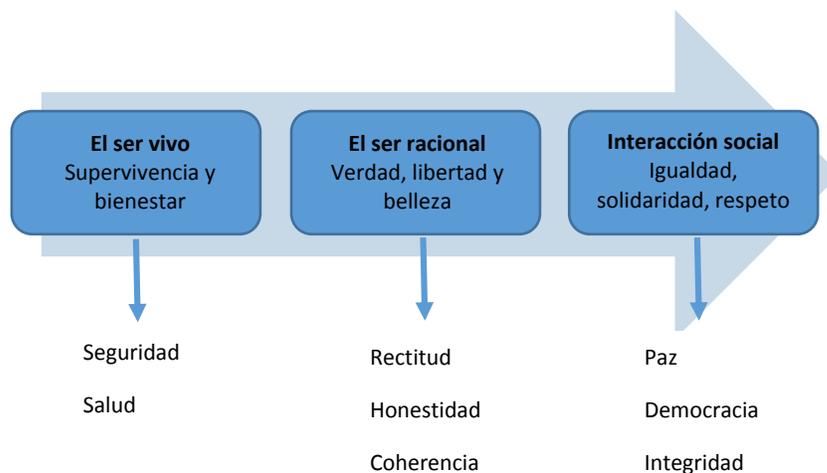
Podemos concluir que la calidad no se limita a hacer algo correctamente, sino que quien lo hace debe poseer la habilidad para realizarlo de manera de poder realmente atender el deseo, la necesidad y la expectativa de quien ha pedido algo y que va a evaluar el resultado final del producto o servicio que recibe, determinando si es o no de buena calidad, debiendo ser una preocupación de quien lo provee agregarle valor, de manera que genere en los demás una sensación de satisfacción muy alta o plena.

En el caso particular de los servicios, tenemos las siguientes determinantes de la Calidad: Confiabilidad, Receptividad, Competencia, Acceso, Cortesía, Comunicación, Credibilidad, Seguridad, Comprensión / conocimiento del cliente y Tangibles.

Valores como base de la Cultura de la Calidad y el Servicio.

Cuando nos enfocamos en la calidad tenemos que pensar que las organizaciones están integradas por personas que interactúan en base a valores, los cuales se constituyen en pilares fundamentales para la creación y el desarrollo de una cultura organizacional, que va a guiar el actuar de cada uno de sus integrantes, al mismo tiempo que los va a diferenciar de otras organizaciones.

Aldana y Vargas (2014) hacen referencia a Brinkman y Bizama para señalar que los valores “corresponden a tres requisitos universales de la existencia humana que están presentes en todos los individuos en todas las sociedades; necesidades de los individuos como seres vivos, requisitos de la interacción social y el bienestar y supervivencia de los grupos, por esto las personas deben reflexionar sobre sus valores, para su adecuada conducta en sociedad”. En tal sentido, la **Figura 2** nos permite visualizar esta definición, relacionando a los valores con cada uno de estos requisitos planteados:



Fuente: Aldana y Vargas (2014).

Figura 2: Valores propios del ser humano

Está claro que la persona humana va adquiriendo valores conforme se desarrolla; primero en el entorno familiar, luego en su vida escolar y académica y finalmente en su entorno social; en cada una de estas instancias de su vida estos valores se refuerzan en el ser humano, pues la influencia que permanentemente recibe de su alrededor tiende a desarrollar mejor la identificación que puedan tener hacia estos, siendo cada quien libre para decidir cómo asumirlos, siendo importante que lo hagan por convicción y no por obligación. Aldana y Vargas (2014) plantean además que “por su carácter racional, el individuo interactúa con su mundo y con las demás personas manifestando los valores sociales en su ejercicio profesional. De esta articulación se genera, por un lado, una empatía hacia sus valores personales y, por otro, los comparativos para vivir la interrelación eficaz en medio de la cultura organizacional.”

Los valores deben ser asumidos de una forma absoluta, total, es decir, que no podemos hablar de tener un determinado valor de manera parcial, asignándole un porcentaje determinado de desarrollo en nosotros mismos; así, se es honesto o no se es, no existiendo una honestidad al 90%, 70% o al 50%. En ese sentido, son muchos los llamados valores sociales, tales como el respeto, la justicia, la solidaridad, la honestidad, la lealtad, el esfuerzo, la humildad, la excelencia, la fortaleza, la tenacidad, la disciplina, la creatividad, la calidad, el servicio, entre otros muchos, que quienes

integran una organización están obligados a adoptarlos, de manera que puedan ponerlos en práctica en forma permanente, en todas y cada una de las acciones que realizan para que esa organización se distinga por encima de otras y le lleve al usuario final un producto, bien o servicio, de altísima calidad.

Por otra parte, estos valores deben convertirse en virtudes y constituir la base de la cultura de una organización, por lo que las personas que la integran deben esforzarse por asumirlos íntegramente, a fin de lograr una diferenciación con otras organizaciones, generando credibilidad y confianza en los usuarios finales, quienes deberán percibir la cultura de la calidad y el servicio de manera real, segura, y concordada con la visión y misión de la organización, y donde la relación con ellos sea verdaderamente cálida, sincera, transparente y amable.

Aseguramiento de la calidad.

Un Sistema de Calidad comprende un conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre la Estructura Organizacional, la Planificación (Estrategia), los Recursos, los Procesos y los Procedimientos de la organización, para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al usuario final (cliente), buscando su plena satisfacción.

Según la Norma ISO 8402 el aseguramiento de la calidad o garantía de calidad "Es un conjunto de actividades preestablecidas y sistematizadas, aplicadas al sistema de calidad, que ha sido demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos para la calidad".

En ese orden de ideas, el aseguramiento de la calidad es un concepto que surge como consecuencia de las limitaciones propias del control de calidad, que se orientaba exclusivamente al cumplimiento de los requisitos, no tomando en cuenta la prevención respecto a la aparición de defectos, además de otras acciones propias de un Sistema de Calidad. En tal sentido, el aseguramiento de la calidad permite anticipar los errores, de manera que no lleguen a los clientes productos o servicios defectuosos, además de comprender un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, para garantizar la calidad, conforme se muestra en la **Figura 3**:



Fuente: Godoy (2013).

Figura 3: Aseguramiento de la calidad

Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2006) aplican este concepto a la Salud y plantean lo siguiente: “Como sistema el aseguramiento de la calidad es definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos y procedimientos indispensables que deben cumplir los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud para garantizar a los usuarios de los servicios el mayor beneficio, a un costo razonable y con el mínimo riesgo posible”.

Cultura de calidad.

Toda organización está conformada por personas, que piensan, actúan, reaccionan y deciden de manera diferente ante una misma situación, independientemente del rol que les quepa. Sin embargo, es necesario que estas personas se concienticen en objetivos que son comunes y que deben ser asumidos por todos, entre ellos la identificación y aplicación de los valores que definen a su organización, el entendimiento que las tareas a su cargo se deben realizar siempre de la mejor forma y desde el primer momento (no esperar a equivocarse para recién hacerlo), optimismo pleno y permanente (que le permita a cada miembro ver los errores

cometidos como oportunidades de mejora y como una lección aprendida), y el pleno convencimiento que la satisfacción del usuario, interno o externo, es lo fundamental a ser logrado.

En ese orden de ideas, la Cultura de Calidad emerge como aquel proceso a través del cual es posible desarrollar cambios en la persona, grupo de personas o en la organización, complementando sus valores y virtudes con herramientas de calidad, de manera que sean capaces de realizar las tareas lo mejor posible, con mucho entusiasmo y ofreciéndole al usuario la mayor satisfacción posible (Rodríguez, 2011).

En la **Figura 4** podemos visualizar los elementos necesarios para la creación de una cultura basada en la calidad:



Fuente: Salas (2011).

Figura 4: Cultura de la calidad

Gestión operativa.

La gestión operativa puede definirse como “un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus

políticas y sus diferentes objetivos operativos” (IsoTools, 2015), es decir, que se trata de un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, que involucra cambios tanto en la estructura de la organización, en el sistema de roles y funciones, así como en sus diferentes procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Según ISO Tools (2015), las principales funciones de la gestión operativa son:

- **Análisis de los servicios.**- Referido a la correspondencia que debe existir entre los servicios ofrecidos o que se piensan ofrecer y las expectativas de los usuarios para satisfacer sus necesidades.
- **Análisis de los procesos.**- Orientado a la gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización, los cuales deben estar armonizados con las leyes y normativas sobre producción de bienes y/o prestación de servicios.
- **Revisión de los modos de diseñar y dirigir.**- Enfoque estratégico basado en un proceso continuo y permanente de los procedimientos más eficaces para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de optimizar al máximo los recursos.

Servicio.

Hay ocasiones en las cuales no somos competentes para resolver una situación y necesitamos recurrir a otra persona o grupo de personas para satisfacer esa necesidad propia, que puede ir desde una cuestión de salud hasta una asesoría o asistencia, capacitación en distintas áreas, la reparación de un desperfecto, etc. En el caso de una empresa es muy común recurrir a un tercero para darle atención a problemas o necesidades distintas al rubro al cual se dedican, como puede ser la seguridad, limpieza, mantenimiento de infraestructura, entre otros aspectos. En todos estos casos no recibimos un bien físico, recibimos un intangible que nos permitirá cubrir a plenitud lo que necesitábamos y estábamos buscando.

En este orden de ideas, son muchos los autores que han buscado definir el concepto. Así, tenemos que para Varo (1994) “Un servicio es el resultado de un acto o un hecho aislado o de una secuencia de actos trabados, de duración y localización definidas, realizados gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos

codificados que tienen un valor económico”. A su vez, Lamb, Hair y McDaniel (2011) señalan que “un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”.

Sin embargo, encontramos en Aldana y Vargas (2014) una definición más amplia cuando establece el servicio “como un conjunto de esfuerzos humanos diseñados por el hombre y para el hombre, que se traducen en actividades armonizadas y esbozadas para incrementar la satisfacción de necesidades, deseos, y expectativas de quien lo requiera”.

En la realización de un servicio participan personas que, a través de procesos, procedimientos y comportamientos, tienen la capacidad de atender las necesidades a un cliente, que puede ser una persona o empresa, dentro de determinadas expectativas que son previamente requeridas y definidas, de manera que el servicio se realice a entera satisfacción de ambas partes, y que demandan una contraprestación económica en el caso de la actividad privada y una obligación ética y moral en la actividad pública.

En todos los casos debemos referirnos a una prestación del servicio, pues lo que realmente se busca es que alguien nos preste sus habilidades, de manera temporal, para hacer algo que nosotros no estamos en condiciones de poder hacer. En el caso de los servicios que tienen relación con la medicina, la situación es más compleja, pues su alcance es muy amplio ya que es una sucesión de necesidades a ser atendidas, tales como los tiempos de demora para brindar una atención, la atención en sí misma, la disponibilidad de medicinas y material médico, la disponibilidad de camas, la evolución del paciente, las condiciones de salubridad, etc.; es decir, que la prestación del servicio se inicia cuando el paciente llega al centro de salud aquejado por alguna enfermedad y se prolonga hasta que el paciente se cura, siendo muy particular cada caso; sin embargo, existen ciertas exigencias que nunca deben perderse de vista, como la calidez en el trato, la tolerancia, la voluntad de servir, la comprensión, entre otros, que un servicio de esta naturaleza exige y que debe brindarse no por obligación, sino por vocación y convicción, pues está en juego la vida

humana, por lo que se debe pensar y actuar con un solo objetivo: el bienestar del paciente.

El servicio resulta ser más particular cuando es público, pues, conforme lo señala Varo (1994), “Los servicios públicos son la prestación organizada y realizada por la Administración. Son actividades de interés general para cubrir las necesidades colectivas, desarrolladas por un poder público o por un concesionario al que se le adjudica su administración”. En el caso de un servicio público, el Estado genera recursos financieros cuya administración centralizada se hace a través del Tesoro Público, y al amparo de una Política Social, que busca preservar y elevar el bienestar social, de manera que los beneficios que se logren alcancen por igual a todas las capas de la sociedad.

Características del Servicio.

Es indudable que, desde el momento en que un servicio es la aplicación de un esfuerzo de personas para personas, existen características bien marcadas respecto a los bienes, que es necesario precisar y definir, para entender su importancia y alcance, en busca de lograr un nivel de calidad que pueda ser percibido de manera satisfactoria por el cliente o usuario final. En ese orden de ideas, debemos entender que los servicios no pueden ser percibidos por ninguno de nuestros sentidos (vista, gusto, olfato, oído o tacto), a diferencia de lo que ocurre con un producto físico, lo cual impide al adquirente del servicio poder tener la certeza de saber con exactitud el nivel de satisfacción que obtendrá al contratarlo.

Al respecto, resulta necesario enfocarnos en las principales características que tiene todo servicio, de manera de poder entender como ofrecerlo. Para Kotler, Bloom & Hayes (2004) “los servicios se distinguen de los bienes físicos por su carácter intangible, inseparable, variable y perecedero. Además, el criterio de satisfacción es diferente y el cliente participa en el proceso”, mientras que para Oakland, Porter & Coro (1999) “las características particulares de los sistemas de entrega de servicios pueden catalogarse como sigue: Intangibilidad, Perecibilidad o de corta vida, Simultaneidad y Heterogeneidad”.

Por su parte, Aldana y Vargas (2014) nos plantean la siguiente gama de “características específicas muy distintas de las de los bienes de consumo, que van a condicionar la gestión y la calidad desde el mismo momento de diseño”:

- La propiedad, los clientes adquieren el uso o disponibilidad del servicio.
- El contacto directo, a mayor contacto, más compromiso.
- Participación del cliente, donde son inseparables el servicio, producción y consumo.
- La inseparabilidad del proceso.
- Heterogeneidad, lo que hace que los servicios no se puedan generalizar.
- Caducidad, pues los servicios son perecederos.
- Fiabilidad humana.
- Control de calidad.
- Desarrollo y perfeccionamiento del sistema.

En general, los autores coinciden en cinco características marcadamente presentes en cada uno de los servicios: Intangibilidad; Inseparabilidad; Heterogeneidad o Variabilidad; Carácter perecedero o Caducidad; y Ausencia de propiedad. Al respecto, podríamos complementar la intangibilidad con la perceptibilidad, entendida como la facultad de experimentar una sensación, que para el caso debe ser de satisfacción respecto al servicio recibido, por lo que si bien un servicio no se puede tocar en cambio puede formar una impresión consciente de una determinada experiencia en quien lo recibe; la inseparabilidad se refiere a que la producción y el consumo de un servicio ocurren al mismo tiempo, en simultáneo; la heterogeneidad o variabilidad se relaciona directamente con el factor humano, por lo que cada servicio depende de quién los presta, así como del lugar y el momento en que lo hace, interviniendo muchos factores de tipo emocional, físico, empático, etc.; la caducidad lo que nos indica es que los servicios no pueden ser almacenados o guardados, los tiempos muertos en la prestación de un servicio simplemente se pierden y no se pueden recuperar; y la *ausencia de propiedad* es una característica que no hace más que evidenciar el grado de temporalidad que tiene un servicio, que podríamos decir que es nuestro únicamente mientras lo recibimos, en otras palabras, cada servicio depende de quién los presta, pues quien lo contrata solo adquiere un derecho temporal.

Servicio de atención al paciente.

Independiente de la atención médica que el paciente vaya a recibir cuando asiste a un Centro de Salud, debemos diferenciar lo que constituye el Servicio de Atención al Paciente, entendido como el conjunto de acciones encaminadas a ofrecer un trato cercano y el mejor servicio al paciente, de manera de poder atender cualquier duda o sugerencia que puedan tener tanto pacientes como sus acompañantes y/o familiares, y usuarios en general manteniéndolos debidamente informados en todo momento, además del trato amable, cálido y cordial que corresponde brindarles durante su permanencia, sea para una atención ambulatoria hasta para su hospitalización.

En tal sentido, algunos objetivos que podemos identificar en el servicio de Atención al Paciente, son los siguientes:

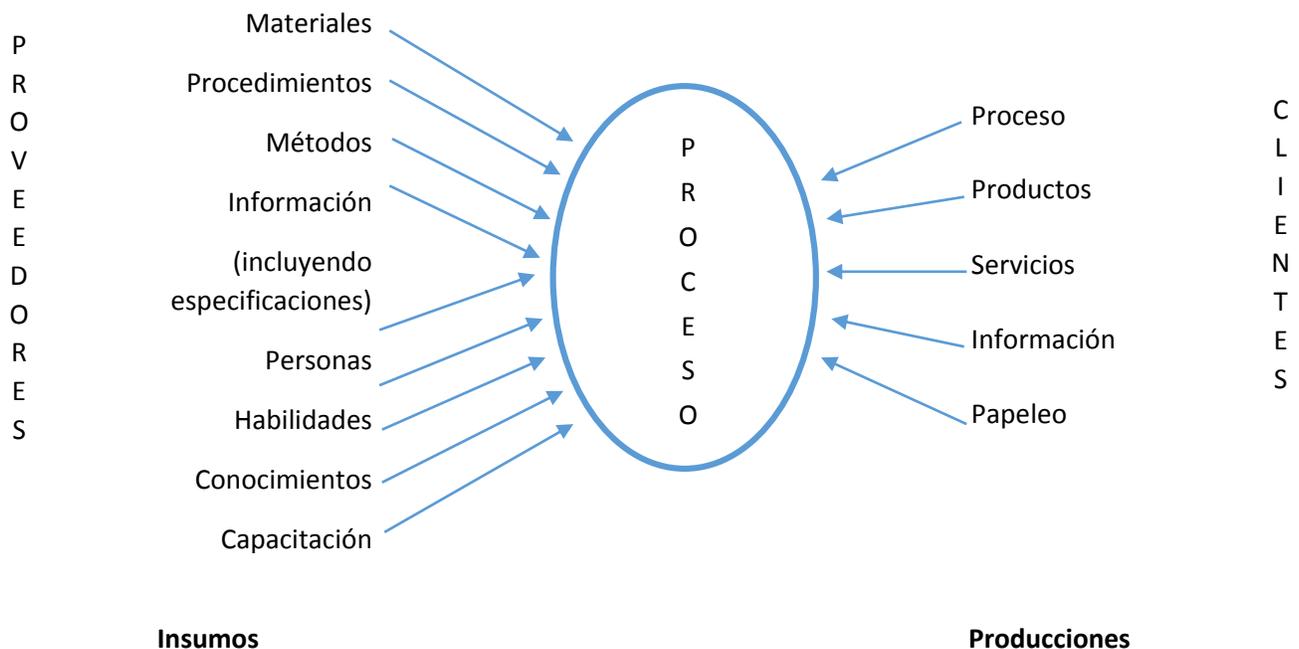
- Brindar información y asesoramiento sobre:
 - Organización y normas del Centro de Salud.
 - Derechos y deberes del paciente.
 - Canales de resolución de problemas surgidos en la asistencia médica y/o sanitaria.
 - Mecanismos para realizar y tramitar quejas, sugerencias y/o reclamaciones.
 - Formatos y procedimientos para solicitud de documentación clínica.
- Velar por el cumplimiento de sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Atender y tramitar cualquier queja, reclamación y/o sugerencia presentada por el paciente, sus acompañantes y/o familiares y/o cualquier usuario en general.
- Desarrollar y gestionar encuestas de satisfacción.
- Llevar a cabo visitas programadas a pacientes.
- Detección de no conformidades y su seguimiento.

El Proceso.

El Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (2014) define proceso como el “conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”; sin embargo, consideramos que si bien esta definición es muy amplia, nos da un primer alcance: enfocar el proceso como una secuencia de varias fases que se dan de manera continuada y relacionadas entre sí. En tal sentido,

Oakland, Porter & Coro (1999) nos plantean que “Un proceso es la transformación de un conjunto de insumos, los cuales pueden incluir acciones, métodos y operaciones, en resultados que satisfacen las necesidades y las expectativas de los clientes en forma de productos, información, servicios o, por lo general, resultados”.

En ese orden de ideas, podemos establecer que un proceso es una secuencia de pasos o etapas dispuestas con algún tipo de lógica, debidamente planificadas y que involucran la participación de recursos humanos y materiales, procedimientos, métodos, información, habilidades, conocimientos y capacitación, adecuadamente organizados y estructurados, a fin de lograr algún resultado, o simplemente para llevar a cabo una determinada actividad, la cual finalmente es monitoreada y controlada para comprobar si se ha cumplido con lo previsto y de esta manera poder tener una retroalimentación permanente que permita corregir errores y buscar la excelencia en el resultado final, conforme se aprecia en la **Figura 5**:



Fuente: Oakland, Porter & Coro (1999).

Figura 5: Un proceso

Es importante destacar que existen diferentes tipos de clientes: los que se encuentran al interior de la organización y el cliente o usuario final, entendiéndose por “resultado” aquello que se pretende y debe transferirse a un determinado cliente.

Tipos de Procesos.

A partir de esta definición podemos apreciar que un proceso se caracteriza por tener una finalidad determinada; al respecto, en la página Gestión-Calidad Consulting (2009), se identifican tres categorías de procesos, cuya clasificación, conforme lo indica el propio artículo y se visualiza en la **Figura 6**, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc., lo que significa que no es una clasificación rígida sino flexible, que se amolda a cada tipo de estructura organizativa, y que incluye los siguientes procesos:

- **Procesos estratégicos:** Son procesos que están relacionados con la dirección y se encuentran destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.

Estos procesos se encuentran en relación muy directa con la misión y visión de la organización y son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

- **Procesos operativos:** También llamados *Procesos clave*, son procesos implicados directamente con la prestación del servicio, permitiendo generar el producto/servicio que se entrega e incidiendo directamente en la satisfacción del cliente final. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.
- **Procesos de soporte:** También conocidos como *Procesos de apoyo*, son aquellos procesos que si bien no se encuentran ligados directamente a las acciones de desarrollo de las políticas se interrelacionan con los procesos operativos y los apoyan, facilitando o haciendo posible la consecución de sus objetivos, es decir, que son aquellos procesos que abarcan las actividades necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos operativos.



Fuente: Gestión-Calidad Consulting (2009)

Figura 6: Tipos de procesos

El Proceso Administrativo.

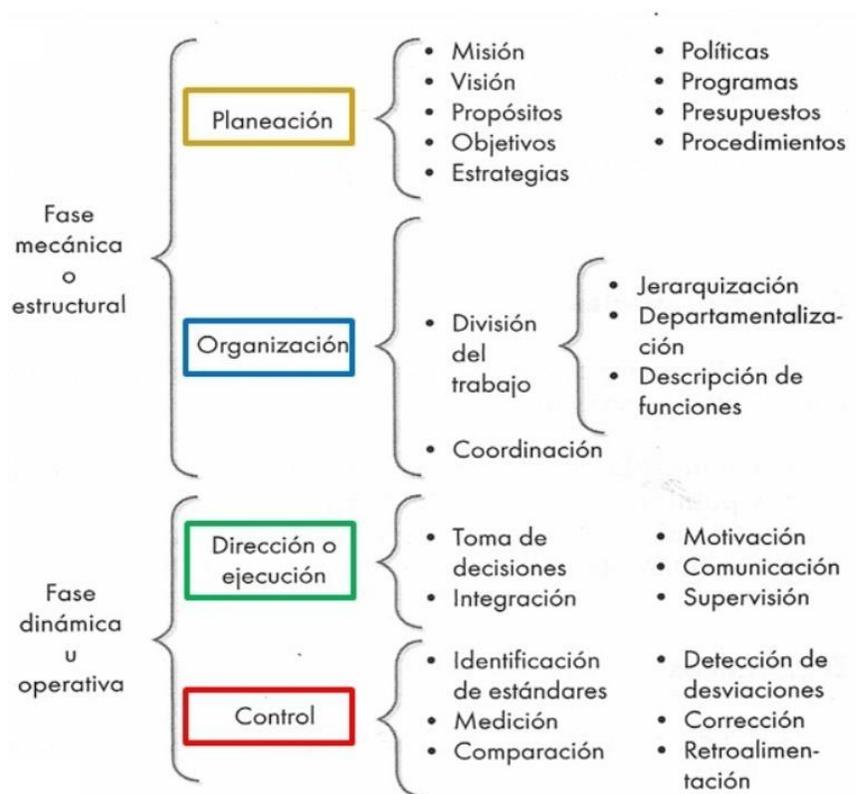
La Administración es un proceso a través del cual proyectamos lo que se va a hacer, estableciendo para ello diferentes cursos de acción que nos permitan cumplir los objetivos que han sido determinados por la organización, evaluando su viabilidad y escogiendo la mejor alternativa para alcanzarlos. Según Münch & García (2015) Administración es el "Proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz de los recursos de una organización formal para lograr sus objetivos a través de otros".

Para Hurtado (2008) "La administración es un proceso mediante el cual se utilizan unos recursos que son escasos con el fin de alcanzar unos objetivos propuestos y lograr la maximización de las utilidades mediante el proceso administrativo de planeación, dirección, organización y control".

En mérito a estas definiciones, resulta conveniente establecer el alcance que tiene un Proceso Administrativo, el cual es un conjunto de actividades que se interrelacionan y son necesarias llevar a cabo, aprovechando de la mejor manera posible los recursos humanos, técnicos, materiales, informáticos y otros con los que cuenta la organización, de manera de poder efectuar correctamente la Administración. En tal sentido, Münch & García (2015) lo definen como “El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las cuales se interrelacionan y forman un proceso integral”.

A lo largo de los años autores como Henry Fayol, Lyndall F. Urwick, R.C. Davis, George Terry, Antonio Fernández, Alec Mackenzie, Robert Buchele, Burt Scalan, entre otros, se han dedicado a estudiar y evaluar las fases, etapas y elementos que conforman el Proceso Administrativo, estableciendo cuatro etapas bien marcadas, conforme se muestra en la **Figura 7** y entre las que destacan principalmente las siguientes:

- a. *Planeación*, a la que algunos la relacionan también con Previsión. En esta etapa inicial deben determinarse los objetivos a alcanzar y los cursos de acción para poderlos lograr, y en los cuales se debe bosquejar lo que debe hacerse en el futuro.
- b. *Organización*, a la que también le agregan Integración o Implementación. Considera el diseño de una estructura que permita sistematizar los recursos de manera racional, así como el establecimiento de jerarquías y actividades.
- c. *Dirección*, etapa que es llamada también Comando y coordinación, Motivación, Ejecución o Liderazgo. En esta etapa se ejecutan planes derivados del curso de acción elegido y de acuerdo a la estructura organizacional establecida, siendo la comunicación un factor en extremo importante.
- d. *Control*, etapa en la que todos los autores coinciden. En esta última etapa se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de la organización y se produce una retroalimentación encaminada a corregir errores.



Fuente: Münch & García (2015).

Figura 7: Fases y Etapas del Proceso Administrativo

Identificación del Entorno.

Descripción del Hospital Geriátrico PNP "San José".

Mediante Resolución Ministerial N° 033-99-IN-PNP del 09 de abril de 1999 fue creada la Clínica Geriátrica PNP San José, dependiendo de la Dirección de Bienestar de la Policía Nacional del Perú, ubicada en el Conjunto Habitacional "Julio C. Tello", jirón Ramón Castilla cuadra 5 del Distrito de San Miguel. Posteriormente, por Resolución Ministerial N° 522-99-IN-PNP del 01 de junio de 1999, se estableció que la Clínica Geriátrica dependía de la Dirección Nacional de Salud PNP, entrando en funcionamiento el 10 de junio de 1999, terminándose la construcción de este Centro de Salud el año 2000, ocupando actualmente un área de 3,010 m², con un área construida total de 4,999.52 m², distribuidos en tres pisos, y un área libre de 1,235.10 m².

Este hospital se encuentra ubicado en el jirón Ramón Castilla N° 590, lote N° 1, Grupo A, en el Distrito de San Miguel y ostenta la clasificación de Establecimiento de Salud del Segundo Nivel de Atención, Categoría II-E, Hospital de atención especializada en Geriatría, correspondiéndole las funciones generales de Promoción, Prevención, Recuperación, Rehabilitación y Gestión, siendo el único hospital de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad (DIREJESAN) de la PNP especializado en la atención del adulto mayor, con una población que sobrepasa los CIEN MIL (100,000) potenciales pacientes, prestando atención integral de salud a los efectivos policiales en actividad y en retiro, así como a sus familiares con derecho, básicamente los padres mayores de 60 años, enfatizando para ello la promoción de estilos de vida saludable, la prevención de enfermedades, el tratamiento y rehabilitación especializada, además de fomentar servicios de salud en forma eficaz, eficiente, oportuna y adecuada en concordancia a las disposiciones de salud vigentes.

El HG.PNP.SJ. no maneja un presupuesto propio, siendo financiado por la Unidad Ejecutora 020-1067 Sanidad de la PNP (U.E. 020), del pliego Ministerio del Interior, que se encarga de la atención de alimentos para pacientes y personal, repuestos y accesorios para equipos médicos, papelería en general, tarifas de servicios básicos (luz, agua, telefonía fija), viáticos por comisiones de servicio local, mantenimiento de locales, mantenimiento de vehículos y maquinarias, consultorías y Contratación Administrativa de Servicios (CAS), entre otros bienes y servicios. Asimismo, cuenta con el apoyo del Fondo de Aseguramiento de los Servicios de Salud de la PNP (SaludPol), que es un fondo que fue creado mediante el Decreto Legislativo N° 1174, y que tiene como finalidad recibir, captar y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud, incluida la adquisición y abastecimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, material e insumos para laboratorio, dental y radiológico, entre otros, además de ofrecer coberturas de riesgos de salud a sus beneficiarios, pudiendo incluso financiar mejoras en la infraestructura hospitalaria y hasta la contratación de personal médico y asistencial, así como consultorías y servicios diversos, siempre que coadyuven a mejorar la atención de los derechohabientes de la PNP.

Ambas fuentes de financiamiento están en la obligación de atender los requerimientos que se generan en el propio HG.PNP.SJ., sobre la base de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF, siempre y cuando estén consideradas en el Cuadro de Necesidades formulado para el respectivo Año Fiscal, o eventualmente para atender requerimientos no previstos pero que son de urgente atención. Para ello, el hospital cuenta con un Área Administrativa integrada por personal netamente policial, la cual debe identificar correctamente esas necesidades, priorizarlas y tramitar los requerimientos que se generan en los diferentes servicios médicos y demás áreas hospitalarias, canalizando los mismos a través de la Dirección de Operaciones de los Servicios de Salud (DIROSS) y de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad PNP (DIREJESAN) para su atención por la U.E. 020 o Saludpol, según corresponda.

Visión y misión del Hospital Geriátrico PNP “San José”.

Visión.

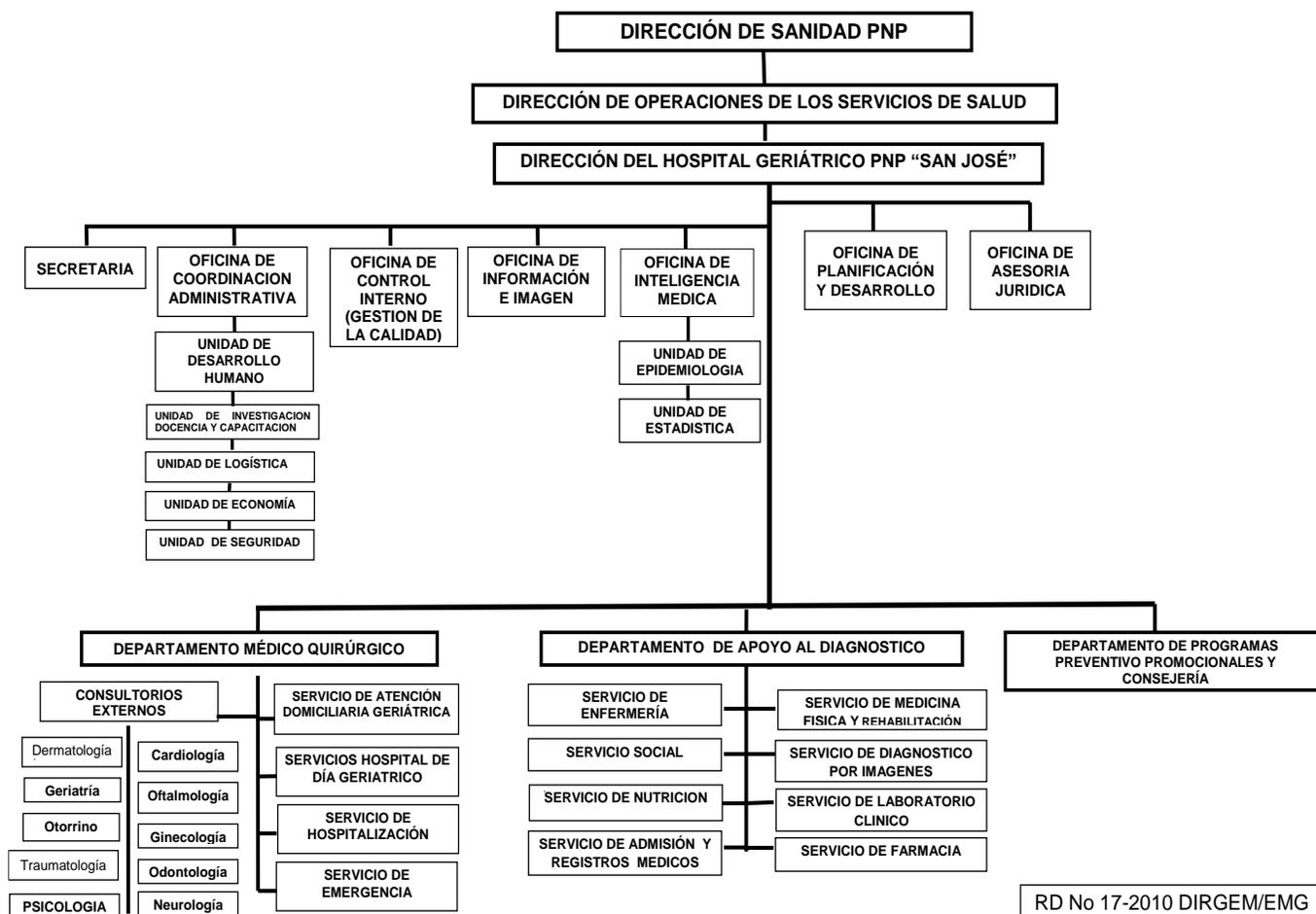
Ser al 2020 el establecimiento de salud líder en la atención integral de la salud del adulto mayor a nivel institucional y nacional, respetando la vida humana, el derecho y la dignidad de la persona, con autonomía administrativa, basada en una gestión estratégica, eficiente y efectiva, orientada al logro de resultados con personal capacitado, calificado, comprometido y con equipos de última generación, contribuyendo así a elevar la calidad de vida del usuario.

Misión.

El HG.PNP.SJ., es el órgano de ejecución de la Dirección de Operaciones de los Servicios de Salud (DIROSS) de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la PNP, de mediana capacidad resolutoria con un nivel de complejidad II – E, encargado de brindar atención integral de salud a la población adulto mayor PNP, enfatizando la promoción de estilos de vida saludable, la prevención de enfermedades, tratamiento y rehabilitación especializada, fomentando servicios de salud en forma eficaz, eficiente, oportuna y adecuada en concordancia a las disposiciones vigentes.

Estructura Orgánica.

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL GERIATRICO PNP SAN JOSE



Fuente: Dirección Ejecutiva de la Sanidad PNP.

Figura 8: Organigrama del HG.PNP.SJ.

Cartera de Servicios.

La cartera de servicios caracteriza al establecimiento de salud y refleja su misión, identifica los productos o servicios del establecimiento de acuerdo al modelo de producción adoptado y definido, para dar respuesta a la demanda de los usuarios. En la **Tabla 1** se muestra la cartera de servicios del HG.PNP.SJ.:

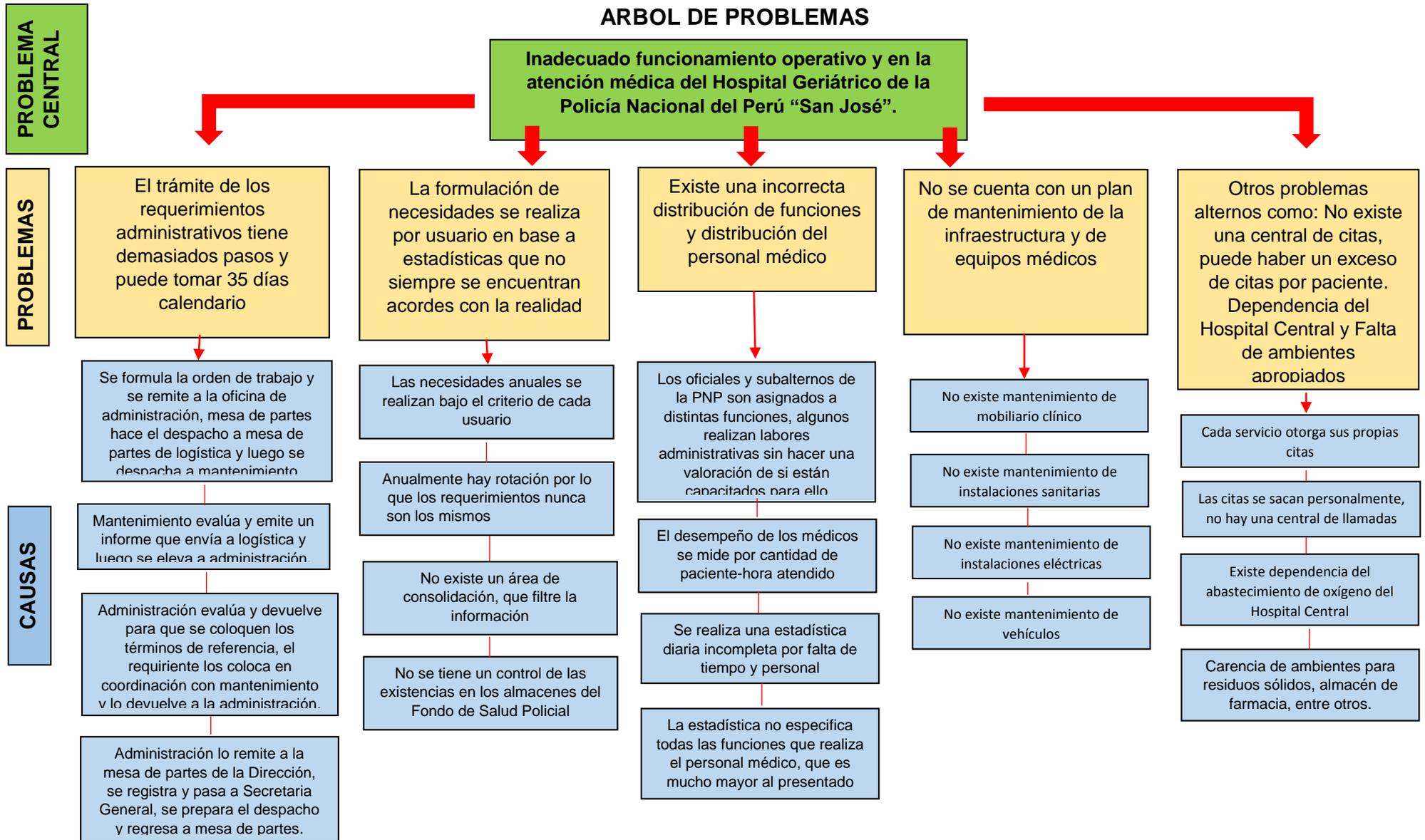
Tabla 1*Cartera de Servicios del HG.PNP.SJ.*

SERVICIOS	HORARIOS	
HOSPITALIZACION	Todo el día	
Procedimientos Médicos Terapéuticos	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Valoración y Atención Psicológica	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Valoración y Atención de Servicio Social	07:30-13:30	Lunes a Sábado
EMERGENCIA	Todo el día	
Tópico de Medicina	Todo el día	
Sala de Observación	Todo el día	
Valoración y Atención Psicológica	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Valoración y Atención de Servicio Social	07:30-13:30	Lunes a Sábado
ATENCION DOMICILIARIA GERIATRICA	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Evaluación y Atención Psicológica	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Valoración y Atención de Servicio Social	07:30-13:30	Lunes a Sábado
HOSPITAL DE DIA GERIATRICO	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Atención Integral del Adulto Mayor	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Interconsulta	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Evaluación y Atención Psicológica	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Valoración y Atención de Servicio Social	07:30-13:30	Lunes a Sábado
Terapia Física y Rehabilitación	07:30-13:30	Lunes a Sábado
CONSULTORIOS EXTERNOS	MAÑANA	TARDE
ESPECIALIDADES MEDICAS		
GERIATRIA	07:30 - 13:30	Según Programación
Valoración Geriátrica Integral	07:30 - 13:30	Pacientes Nuevos
CARDIOLOGIA	07:30 - 13:30	Según Programación
Electrocardiograma	07:30 - 13:30	Según Programación
NEUROLOGÍA	07:30 - 13:30	Según Programación
NEUMOLOGIA	07:30 - 13:30	Según Programación
MEDICINA GENERAL	07:30 - 13:30	Según Programación
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	07:30 - 13:30	Según Programación
OFTALMOLOGÍA	07:30 - 13:30	Según Programación
TRAUMATOLOGÍA	07:30 - 13:30	Según Programación
ENDOCRINOLOGIA	07:30 - 13:30	Según Programación

REUMATOLOGIA	07:30 - 13:30	Según Programación
ESPECIALIDADES NO MEDICAS		
ODONTOLOGIA	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
PSICOLOGIA	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
NUTRICION	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
SERVICIO SOCIAL	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
APOYO AL DIAGNOSTICO		
FARMACIA	24 HORAS	
LABORATORIO CLINICO	24 HORAS	
TERAPIA FISICA Y REHABILITACION	07:30 - 13:30	13:30-19:30
Programa de Parkinson	07:30 - 13:30	13:30-19:30
Programa Hemiparesia	07:30 - 13:30	13:30-19:30
Programa Osteoartritis	07:30 - 13:30	13:30-19:30
Programa de Columna	07:30 - 13:30	13:30-19:30
RADIOLOGIA	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
MEDICINA PREVENTIVA		
Programa del Adulto Mayor	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
Programa de Hipertensión Arterial	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
Programa de Diabetes	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
Estrategia de Inmunizaciones	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
Programa de Violencia Familiar	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado
Programa de Salud Bucal	07:30 - 13:30	Lunes a Sábado

Fuente: HGPNPSJ - Oficina de Información

A continuación se presenta un Árbol de problemas relacionado con los aspectos más relevantes que presenta el HG.PNP.SJ., y que son parte del quehacer diario de quienes laboran en este Centro de Salud, constituyendo limitaciones que deben ser evaluadas para revertirlas en el corto y mediano plazo:



Objetivos

Objetivo general.

Establecer las medidas necesarias para mejorar el servicio médico y atención del paciente del HG.PNP.SJ.

Objetivos específicos.

Identificar los factores que afectan el servicio médico del HG.PNP.SJ.

Identificar los factores que afectan el servicio médico del HG.PNP.SJ.

Determinar los niveles de satisfacción del personal y los usuarios respecto del servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.

Proponer la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para contribuir a favorecer el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.

Justificación

Justificación teórica.

Considerando que la **Ingeniería Industrial** es aquella rama de la ingeniería que se encarga del análisis, diseño, interpretación, planeación, programación, control y optimización de los diferentes sistemas, con el fin de hacer gestión y desarrollar estrategias encaminadas a alcanzar el máximo rendimiento del proceso industrial, vinculado a la producción de bienes y/o a la prestación de servicios, es necesario poner en práctica los conocimientos adquiridos para poder cumplir, entre otras, funciones tales como evaluar la manera de utilizar eficientemente los recursos disponibles (personas, materiales, maquinaria y equipos); simplificar los procesos existentes para hacerlos más ágiles; y proponer nuevos proyectos y evaluar los que se encuentran en marcha. (Ingeniería Industrial on line, 2012).

En ese orden de ideas, los ingenieros industriales hemos sido capacitados para actuar de manera creativa y emprendedora, aplicando los conocimientos adquiridos, indistintamente en una industria o en cualquier institución pública, pues las materias seguidas durante nuestra permanencia en la universidad nos han capacitado para la administración de la calidad, la mejora continua, el empleo de instrumentos de medición para certificaciones o acreditaciones en base a las normas sobre la materia, entre otros aspectos que son importantes para lograr una adecuada integración organizativa y operativa, que permita un funcionamiento eficiente y efectivo, en beneficio del cliente final y encaminado a una productividad acorde a la demanda exigida.

En tal sentido, consideramos que es importante poner a la Ingeniería Industrial al servicio de la salud pública, principalmente en un hospital dedicado exclusivamente a la atención de adultos mayores, que además es de uso exclusivo para la gran familia de la Policía Nacional del Perú, y donde hace falta una correcta optimización de los recursos humanos, materiales e informativos, así como de procesos e instrumentos de gestión, entre otros aspectos a solucionar, en beneficio del propio personal médico y asistencial, de los pacientes y del público en general.

Justificación social.

En el Perú el caso del HG.PNP.SJ., es muy particular, pues no solo se dedica exclusivamente a atender a pacientes adultos mayores, sino que estos pacientes son miembros de la familia policial en su conjunto (titulares y familiares en esa condición), lo que nos motiva a darle especial énfasis a la realización de un diagnóstico del servicio médico y la atención del paciente que se atiende diariamente en este nosocomio, a fin de identificar las principales deficiencias para corregirlas y permitir que los efectivos de esta noble institución tengan la mejor calidad de vida cuando pasen al retiro y padezcan de enfermedades propias de la edad, siendo nuestra principal motivación el reconocimiento que consideramos se merecen quienes a lo largo de su carrera se encargan de darle seguridad interna a la ciudadanía en general, exponiendo diariamente sus vidas y realizando una labor muy sacrificada.

En tal sentido, si bien la atención médica hospitalaria es importante para cualquier paciente, lo es aún más en el caso de los adultos mayores, quienes con el correr de los

años se vuelven más propensos a sufrir enfermedades producto del deterioro natural del cuerpo humano, volviéndose más frágiles y por tanto más necesitados de una atención rápida, efectiva y completa.

Justificación práctica.

Se espera que el presente trabajo de investigación permita la identificación de las principales deficiencias del HG.PNP.SJ., y aporte nuevas propuestas para mejorar el servicio médico y la atención del paciente adulto mayor, que espera recibir un tratamiento, medicinas y demás facilidades en esta etapa de sus vidas, además de la utilidad que pueda significar para otros hospitales públicos que se encuentran en similares condiciones y donde son posibles las mejoras, las cuales deberán permitir importantes beneficios tanto para el personal médico y asistencial, como para los propios usuarios que asisten en consulta o por una emergencia, quienes recibirán una atención digna y efectiva.

Debemos entender que tenemos que aspirar a lograr un servicio médico integral de calidad, entendiendo que calidad no es algo complejo sino un estándar a alcanzar en todos los niveles en que se aplique, debiéndose constituir en un proceso de mejoramiento continuo que involucre a toda la organización.

Matriz de Consistencia

Por **Anexo 1** se presenta la Matriz de Consistencia, la cual ha sido elaborada considerando los problemas, objetivos, variables y la metodología de la presente investigación:

Marco Metodológico

Metodología

Tipo de Investigación.

El trabajo realizado corresponde, según la finalidad que se persigue, a una **investigación cuantitativa**, pues lo que se busca primordialmente es el planteamiento para la resolución de un problema real.

Nivel de investigación.

Se ha utilizado la **investigación descriptiva**. Se ha buscado tomar conocimiento del funcionamiento del HG.PNP.SJ., a través de la descripción de sus principales actividades, así como de las percepciones recogidas del personal del propio hospital, como de los pacientes y sus acompañantes que acuden diariamente a atenderse.

Paradigma

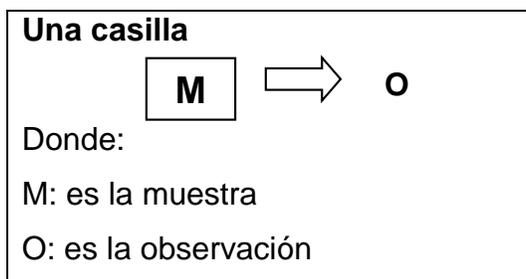
Hemos aplicado el **paradigma positivista de carácter no experimental**, toda vez que la realidad investigada posee una existencia objetiva y sujeta a leyes y un orden propio. Elegimos el paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, porque lo que buscamos en el presente trabajo fue explicar y proponer como controlar los factores que afectan negativamente la calidad del servicio que actualmente se brinda en el HG.PNP.SJ.

Enfoque

Recurrimos a un **enfoque cuantitativo**, pues basamos nuestro interés en la explicación y el control de la realidad, enfocándonos en fenómenos observables y susceptibles de medición, priorizando los análisis de causa y efecto y enfatizando la observación de resultados.

Método

El **método** elegido será de **encuestas cerradas** en el caso del personal del HG.PNP.SJ., y de los pacientes que asisten regularmente al HG.PNP.SJ., para recibir una atención o tratamiento.



Explicación del Diseño:

M \Rightarrow Hospital Geriátrico.

O \Rightarrow Servicio médico y atención del paciente.

Variables

Independiente

Y= Hospital Geriátrico.

Sobre esta variable se ejerce manipulación, por lo que cambia, siendo la variable cuyos resultados vamos a ver en las variables dependientes.

Dependientes.

X1= Servicio médico.

X2= Atención del paciente.

Estas variables son las que vamos a estudiar, en base al hospital geriátrico.

Población y Muestra

Población.

La población objetivo del HG.PNP.SJ., es la adulta mayor (60 años a más) de la familia policial, integrada por titulares, cónyuges y padres, quienes constituyen los Usuarios del Servicio Hospitalario, así como el propio Personal del hospital, quienes tienen una percepción distinta de los problemas a ser evaluados.

Muestra.

La encuesta aplicada al personal del Hospital fue realizada de manera aleatoria a 70 personas.

La encuesta aplicada a los usuarios del servicio hospitalario fue realizada de manera aleatoria a 150 pacientes.

Unidad de Análisis

Se contó con dos tipos de unidad de análisis: la del personal del Hospital y la de los usuarios del servicio hospitalario. En el primer caso, se consideró a los efectivos de ambos sexos, Oficiales y Suboficiales PNP, que se encontraban disponibles en sus puestos de trabajo, considerando las ausencias diarias por comisiones, permisos, vacaciones, entre otros.

En el caso de los usuarios del servicio hospitalario, se tomó en consideración a personas de ambos sexos y/o al familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el HG.PNP.SJ., requiriéndoseles previamente que brindaran su aprobación para encuestarlos, excluyendo a aquellos que no desearon participar en el estudio, así como a acompañantes de usuarios menores de 18 años, o con algún tipo de discapacidad por la que no podían expresar su opinión.

Instrumentos y Técnicas**Instrumentos.**

Se aplicaron encuestas con preguntas cerradas de tres a cinco variables en la escala de Likert y en la escala de Guttman, las mismas que han sido validadas por TRES (03) especialistas, para lo cual por **Anexos 2, 3, 4, 5 y 6** se adjuntan los formatos correspondientes a las validaciones realizadas, a las encuestas aplicadas y al modelo de consentimiento informado.

Técnicas.

En este caso llevamos a cabo la recolección de la información aplicando el instrumento seleccionado, aplicando las técnicas de observación objetiva y recolección de datos.

Procedimientos y Método de Análisis**Procedimiento.**

A través de la recolección de los datos de campo, para lo cual las encuestas y entrevistas se realizaron de manera directa con los involucrados. En tal sentido, y con la finalidad de garantizar el derecho de privacidad de los encuestados, se les requirió un consentimiento informado previo, donde se les hizo conocer que sus respuestas permitirían conocer la percepción real del servicio y se utilizarían para establecer mecanismo de mejora de la calidad del servicio, en beneficio de ellos mismos.

Método de Análisis.

Las encuestas aplicadas a los Usuarios del servicio hospitalario, así como al Personal del hospital, han sido tabuladas en el programa estadístico SPSS.

Resultados

Presentación de Resultados

Se aplicaron DOS (2) encuestas: una para el Personal y otra para los Usuarios del HG.PNP.SJ., las mismas que fueron validadas por tres expertos, en las que se incluyó un formato de Consentimiento informado, y cuya estructura se definió utilizando como herramienta el Diagrama de Ishikawa o Diagrama de espina de pescado que se presenta en el **Anexo 7**.

En la primera de las encuestas, cuyo reporte detallado se presenta por **Anexo 8**, la muestra de estudio estuvo conformada por SETENTA (70) trabajadores del HG.PNP.SJ., VEINTISIETE (27) Oficiales PNP y CUARENTA Y TRES (43) Subalternos PNP.

Constó de DIECISEIS (16) ítems, con preguntas cerradas de cuatro variables en la escala de Lickert y en la escala de Guttman, llevándose a cabo el análisis de los datos utilizando el programa SPSS.

La confiabilidad de esta encuesta se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un indicador de 0.689 (ampliado a ,732 basada en los elementos tipificados), lo cual indica que los ítems, al encontrarse en las primeras fases de la investigación, son aceptables, conforme se muestra en la **Tabla 2**:

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,689	,732	16

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En relación al análisis de homogeneidad, se examinó el grado de asociación entre los ítems que conforman la prueba y de la correlación elemento-total corregida, observándose que solo un elemento (¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?) es negativo y debería ser eliminado, y que de hacerlo el valor de Alfa aumentaría a .738, lo que la haría encajar plenamente dentro del rango de aceptable.

Verificando la Matriz de correlaciones inter elementos no se encontró multicolinealidad porque ninguna de las correlaciones supera el valor de 0.90 y la determinante obtenida es de 0,001, que está dentro del rango de valor esperado (entre 0 y el 1):

Con respecto a la medida KMO, conforme se muestra en la **Tabla 3**, se obtuvo un valor de .595, que está en el límite de los valores recomendados por Kaiser, Meyer y Olkin como aceptables; por otro lado, en la prueba de esfericidad de Bartlett el nivel crítico (Significación) fue de 0 (menos de 0.05), lo que significa que el modelo factorial puede ser adecuado para explicar los datos.

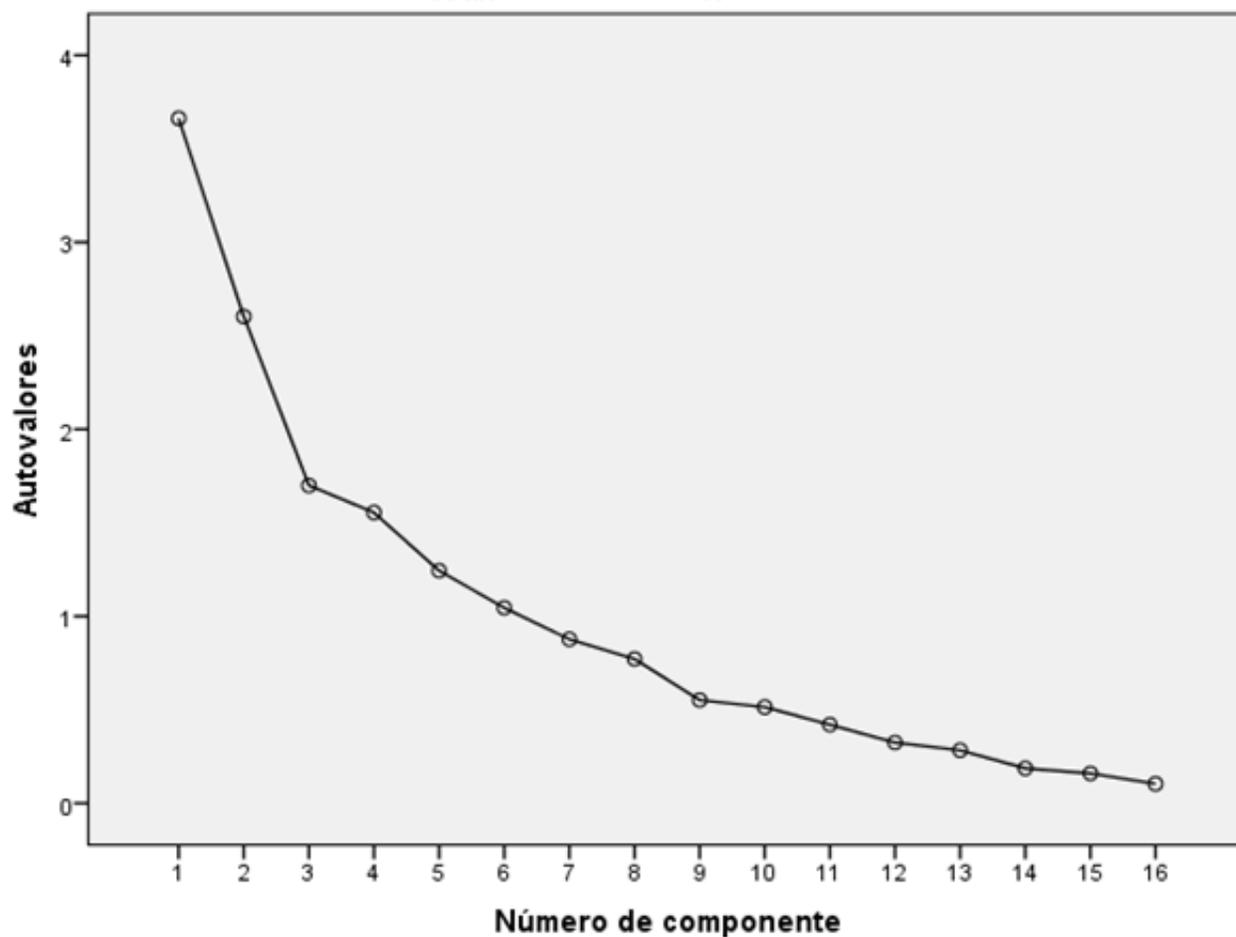
Tabla 3

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,616
	Chi-cuadrado aproximado	451,955
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	120
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En cuanto a los criterios para la elección del número de factores a considerar en el modelo, se observó que las seis primeras componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos, con un total del 73.798% de la inercia total de la nube de puntos del gráfico de sedimentación que se presenta en la **Figura 9** que a continuación se muestra:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

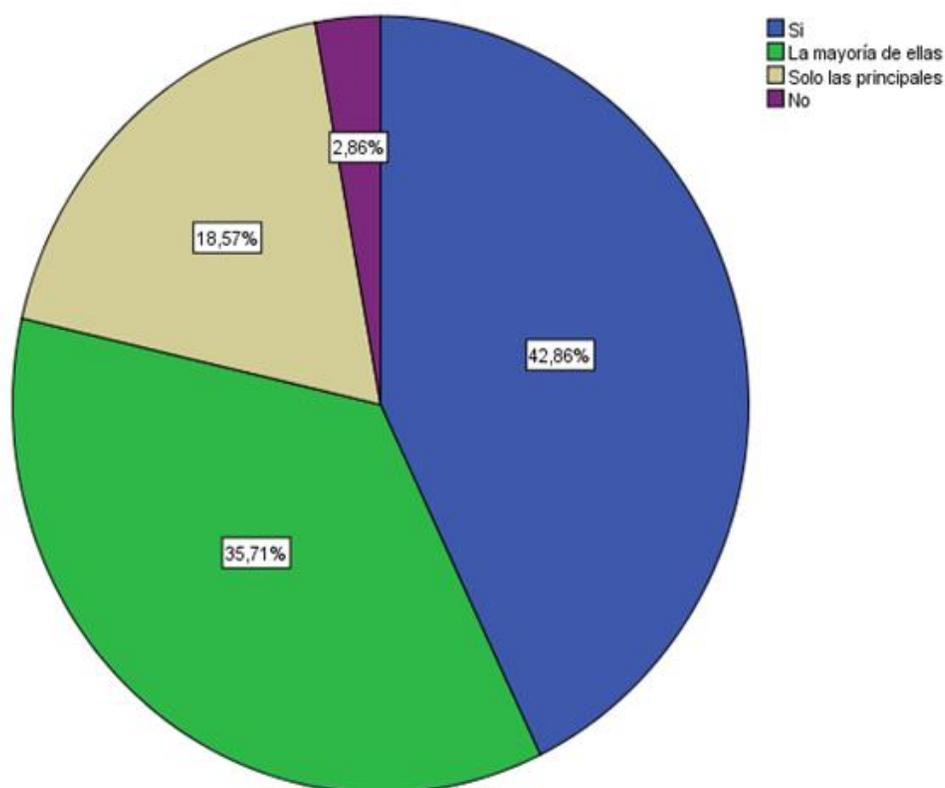
Figura 9: Gráfico de sedimentación

En el caso de la **ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL HOSPITAL**, los SETENTA (70) encuestados respondieron la totalidad de preguntas, las mismas que estuvieron divididas en cuatro aspectos, siendo los resultados obtenidos los siguientes:

SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.- Este aspecto comprendió cuatro preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 1: ¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?

Resultado: TREINTA (30) encuestados, que equivalen al 42,86%, respondieron que “Si”; VEINTICINCO (25), que representan el 35,71%, señalaron que “La mayoría de ellas”; mientras que TRECE (13) que son el 18,57% dijeron que “Solo las principales” y dos, el 2,86%, que “No”, visualizándose en la **Figura 10** la distribución porcentual obtenida:

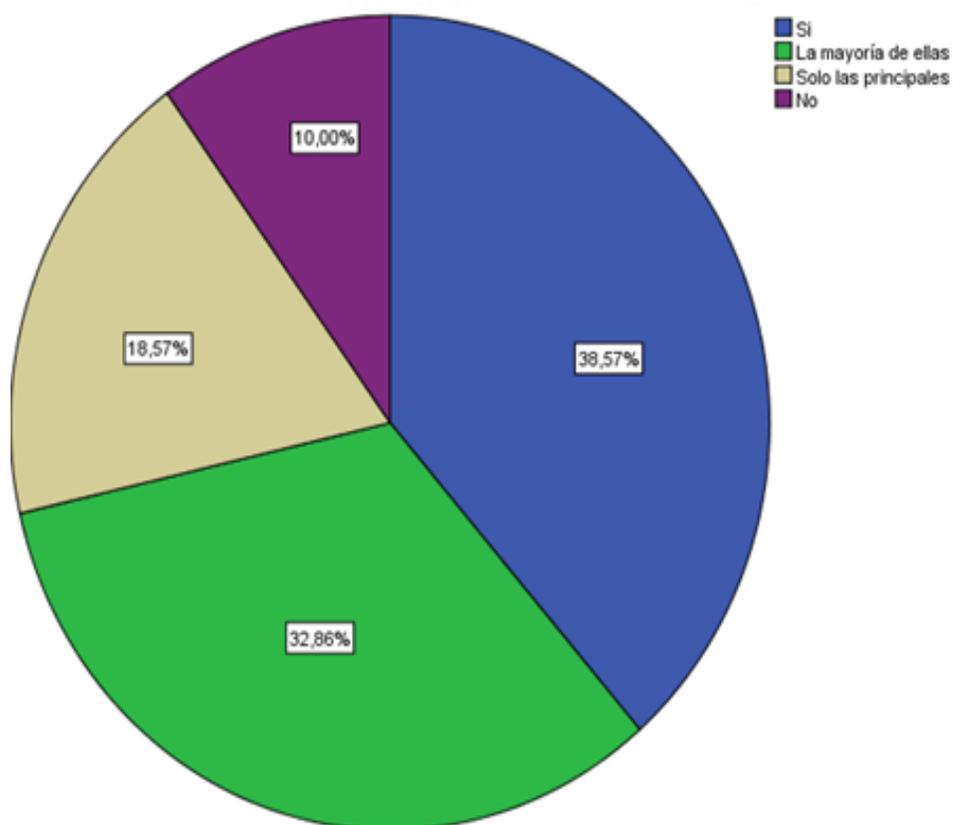


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 10: Distribución porcentual de resultados de la Distribución porcentual de la Pregunta 1 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ

Pregunta 2: ¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?

Resultado: VEINTISIETE (27) encuestados, que equivalen al 38,57%, respondieron que “Si”; VEINTITRES (23), que representan el 32,86%, señalaron que “La mayoría de ellas”; mientras que TRECE (13), es decir, el 18,57% dijeron que “Solo las principales” y siete, que son el 10,0% que “No”, visualizándose en la **Figura 11** la distribución porcentual obtenida:

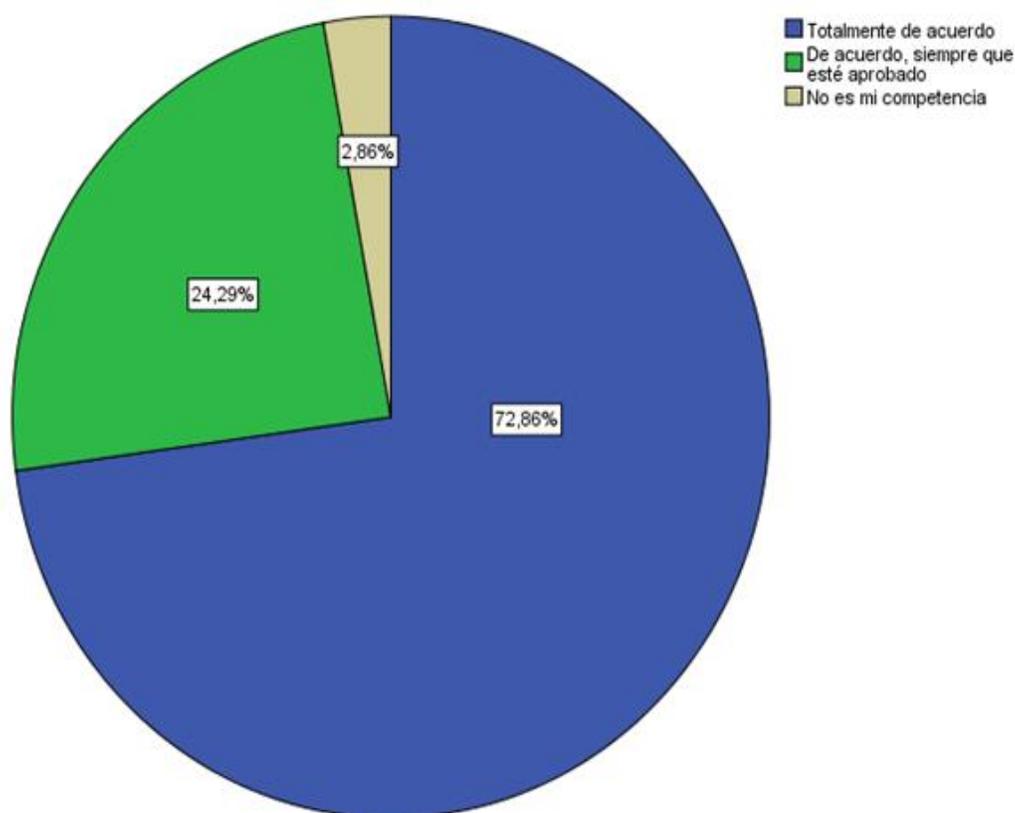


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 11: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 2 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 3: ¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?

Resultado: CINCUENTA Y UN (51) de los encuestados, que representan el 72,86%, respondieron estar “Totalmente de acuerdo”; DIECISIETE (17), que son el 24,29% refirieron estar “De acuerdo, siempre que esté aprobado”; mientras que solo dos, equivalentes al 2,86%, expresaron que “No es mi competencia”, no habiendo ninguno de ellos marcado la opción de estar “En desacuerdo”, conforme se muestra en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 12:**

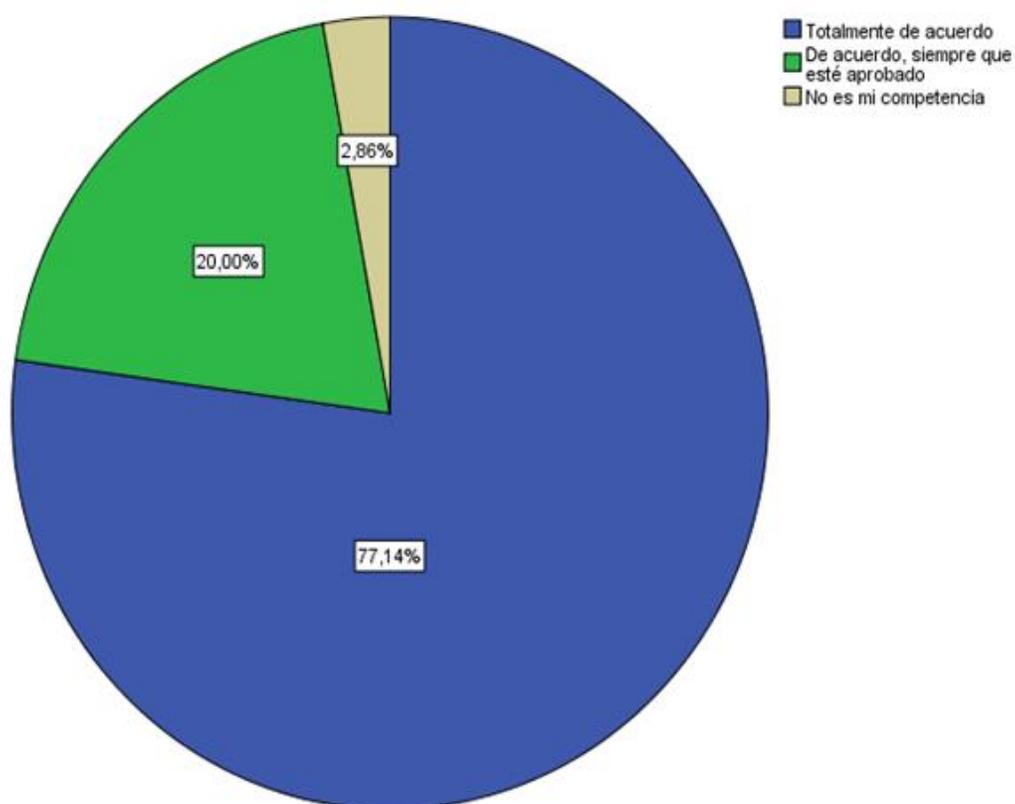


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 12: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 3 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 4: ¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?

Resultado: CINCUENTA Y CUATRO (54), que representan el 77,14%, dijeron estar “Totalmente de acuerdo”; CATORCE (14), es decir, el 20,0%, manifestaron estar “De acuerdo, siempre que esté aprobado”; mientras que dos, que son el 2,86% expresaron que “No es mi competencia”, no habiendo ninguno de los encuestados marcado la opción de estar “En desacuerdo”, conforme la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 13**:



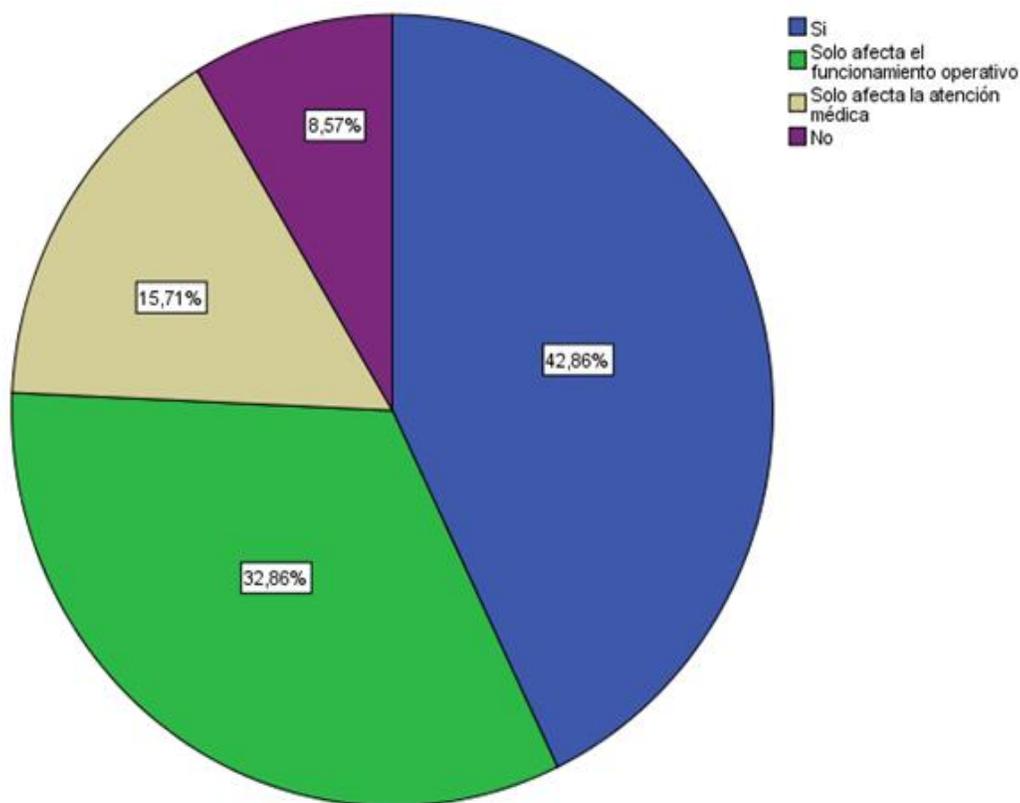
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 13: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 4 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

SOBRE LOS PLANES Y PROGRAMAS.- Este aspecto comprendió dos preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 5: ¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?

Resultado: TREINTA (30) de los encuestados, que corresponden al 42,86%, dijeron que “Si”; VEINTITRES (23), que representan el 32,86%, refirieron que “Solo afecta el funcionamiento operativo”; mientras que ONCE (11), que son el 15,71%, expresaron que “Solo afecta la atención médica” y seis, es decir, el 8,57%, respondieron que “No”, siendo la distribución porcentual de estos resultados la que se visualiza a continuación en la **Figura 14**:

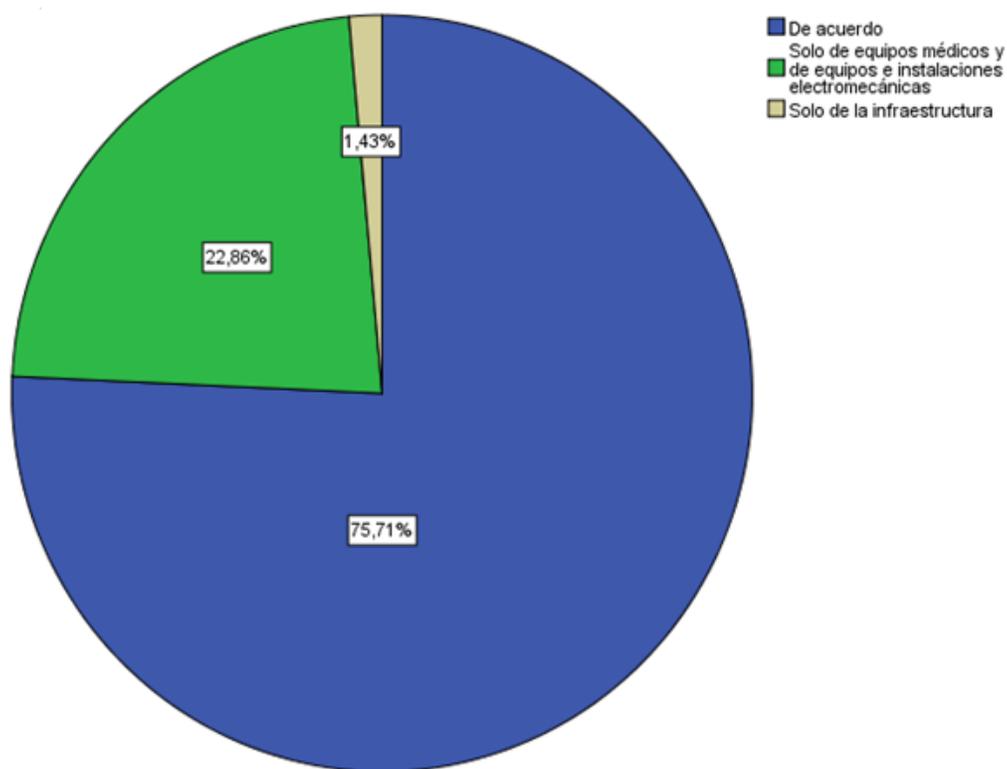


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 14: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 5 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 6: ¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?

Resultado: CINCUENTA Y TRES (53) encuestados, que representan el 75,71%, dijeron estar “De acuerdo”; DIECISEIS (16), que corresponden al 22,86%, respondieron que “Solo de equipos médicos y de equipos e instalaciones electromecánicas”; mientras que solo uno, es decir, el 1,43%, manifestó que “Solo de la infraestructura”, no habiéndose registrado ninguna respuesta de estar “En desacuerdo”, resultados que se corresponden con la distribución porcentual de la **Figura 15:**



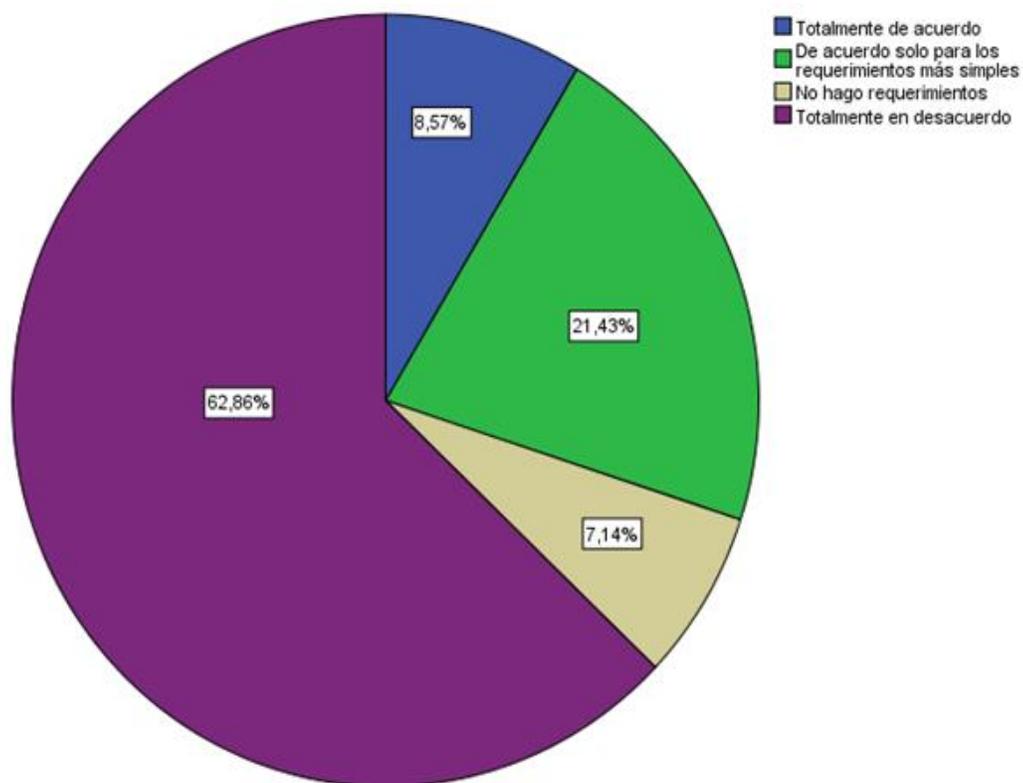
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 15: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 6 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

SOBRE LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.- Este aspecto comprendió tres preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 7: ¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?

Resultado: Seis de los encuestados, que representan el 8,57%, respondieron estar “Totalmente de acuerdo”; QUINCE (15), es decir, el 21,43%, dijeron estar “De acuerdo solo para los requerimientos más simples”; mientras que cinco, que son el 7,14%, manifestaron que “No hago requerimientos”, y CUARENTA Y CUATRO (44), que corresponden al 62,86%, expresaron estar “Totalmente en desacuerdo”, resultados que se corresponden con la distribución porcentual de la **Figura 16:**



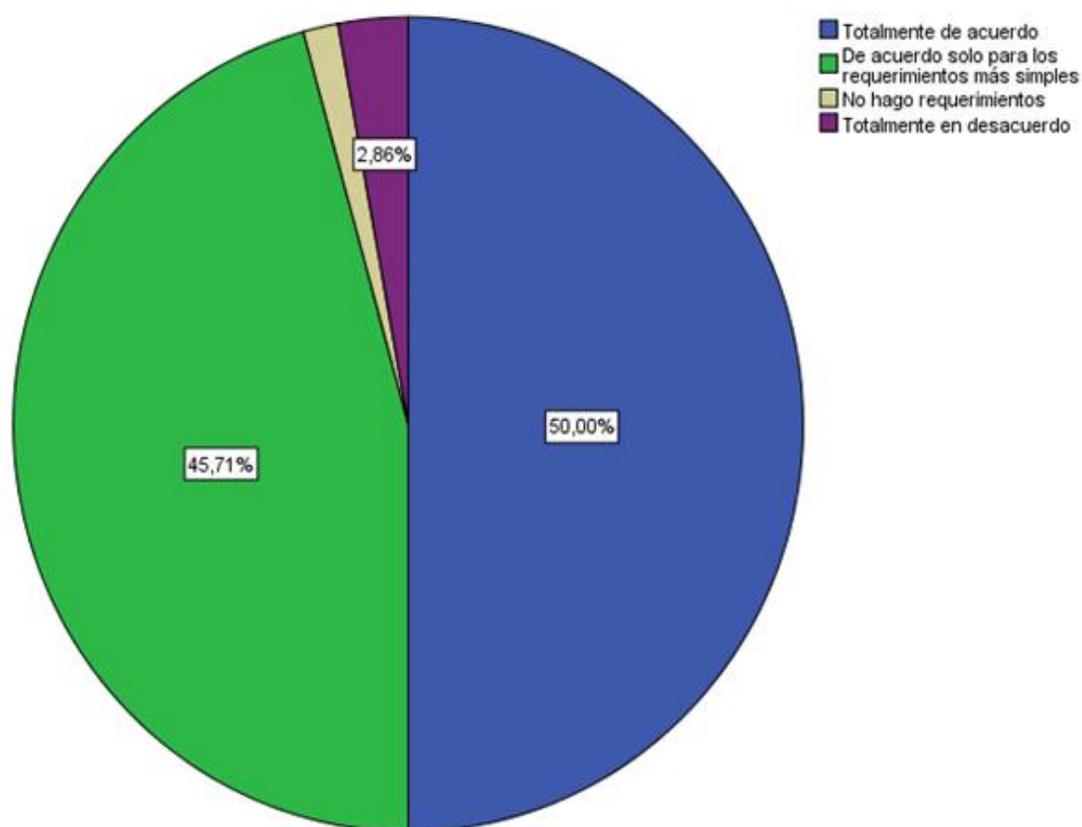
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 16: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 7 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 8: ¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?

Resultado: TREINTA Y CINCO (35) encuestados, que corresponden al 50,0%, dijeron estar “Totalmente de acuerdo”; TREINTA Y DOS (32), es decir, el 45,71%, respondieron estar “De acuerdo solo para los requerimientos más simples”; mientras que uno, que representa el 1,43%, indicó que “No hago requerimientos”, y dos, que representan el 2,86%, manifestaron estar “Totalmente en desacuerdo”, resultados que se corresponden con la distribución porcentual de la

Figura 17:

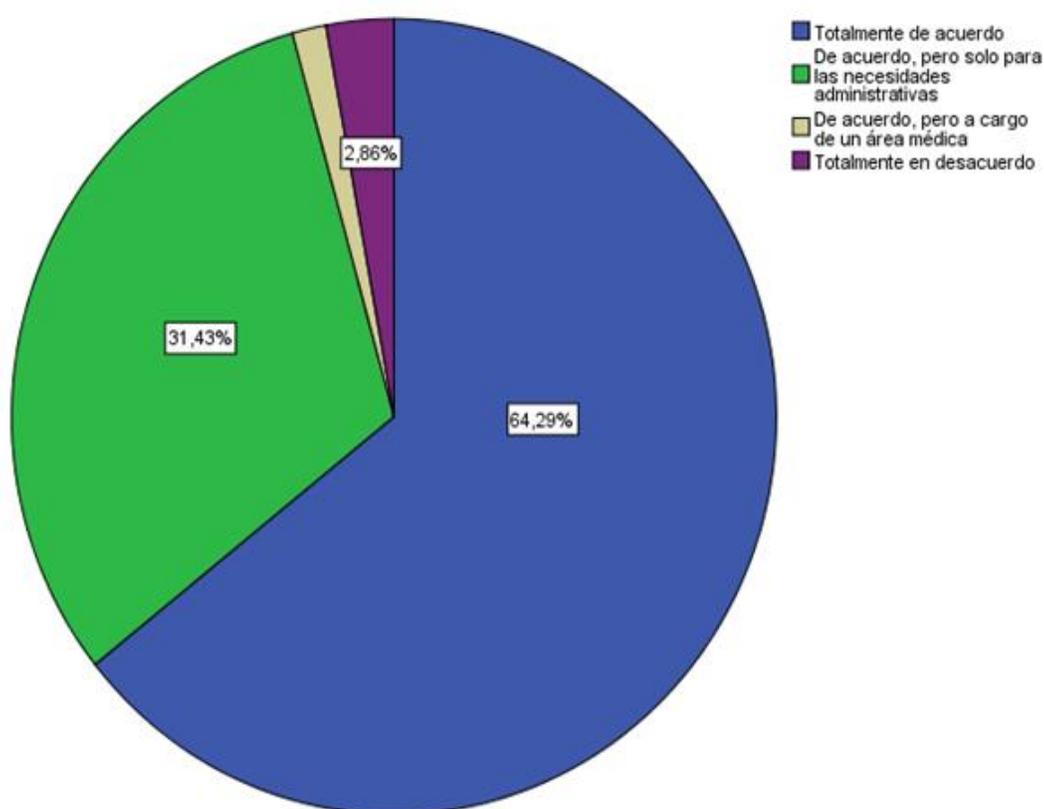


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 17: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 8 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 9: ¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?

Resultado: CUARENTA Y CINCO (45) de los encuestados, que representan el 64,29% expresaron estar “Totalmente de acuerdo”; VEINTIDOS (22), que son el 31,43%, dijeron estar “De acuerdo, pero solo para las necesidades administrativas”; mientras que uno, es decir, el 1,43%, señaló estar “De acuerdo, pero a cargo de un área médica”, y dos, que corresponden al 2,86%, respondieron estar “Totalmente en desacuerdo”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 18**:



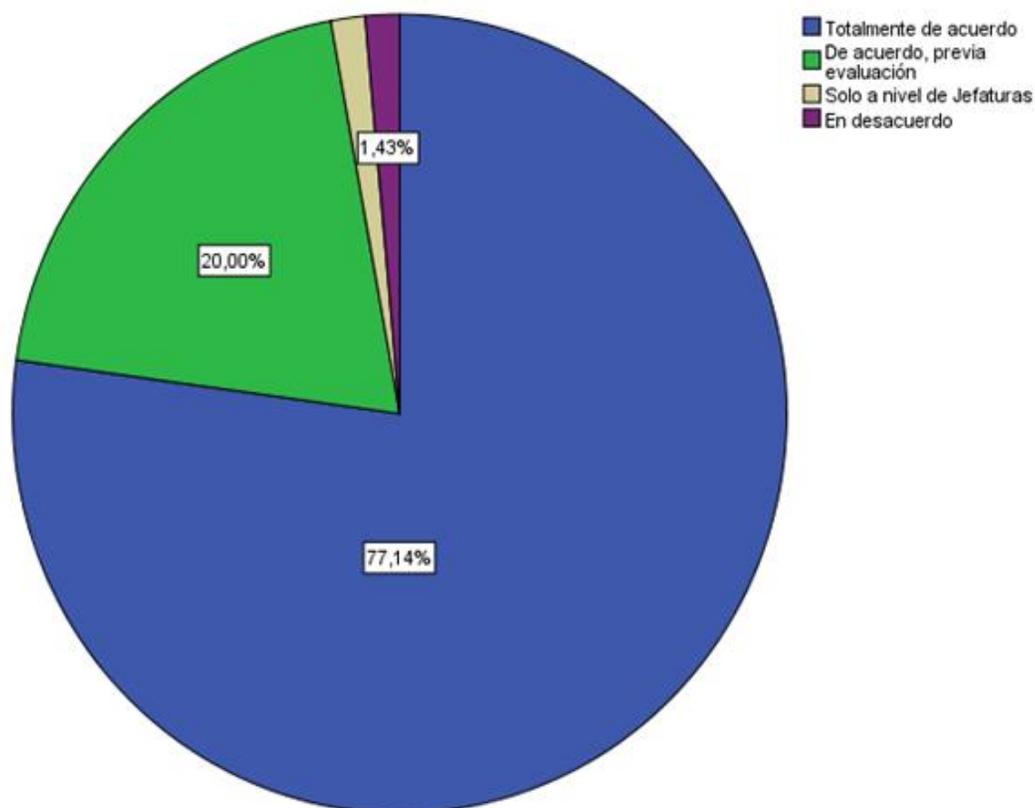
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 18: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 9 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

SOBRE LA ASIGNACIÓN DE PUESTOS.- Este aspecto comprendió siete preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 10: ¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?

Resultado: CINCUENTA Y CUATRO (54) encuestados, que son el 77,14%, respondieron estar “Totalmente de acuerdo”; CATORCE (14), es decir, el 20,0%, dijeron estar “De acuerdo, previa evaluación”; mientras que uno, que representa el 1,43%, refirió que “Solo a nivel de Jefaturas” y otro, que también constituye el 1,43%, expresó estar “En desacuerdo”, resultados que se muestran en la distribución porcentual de la **Figura 19**:

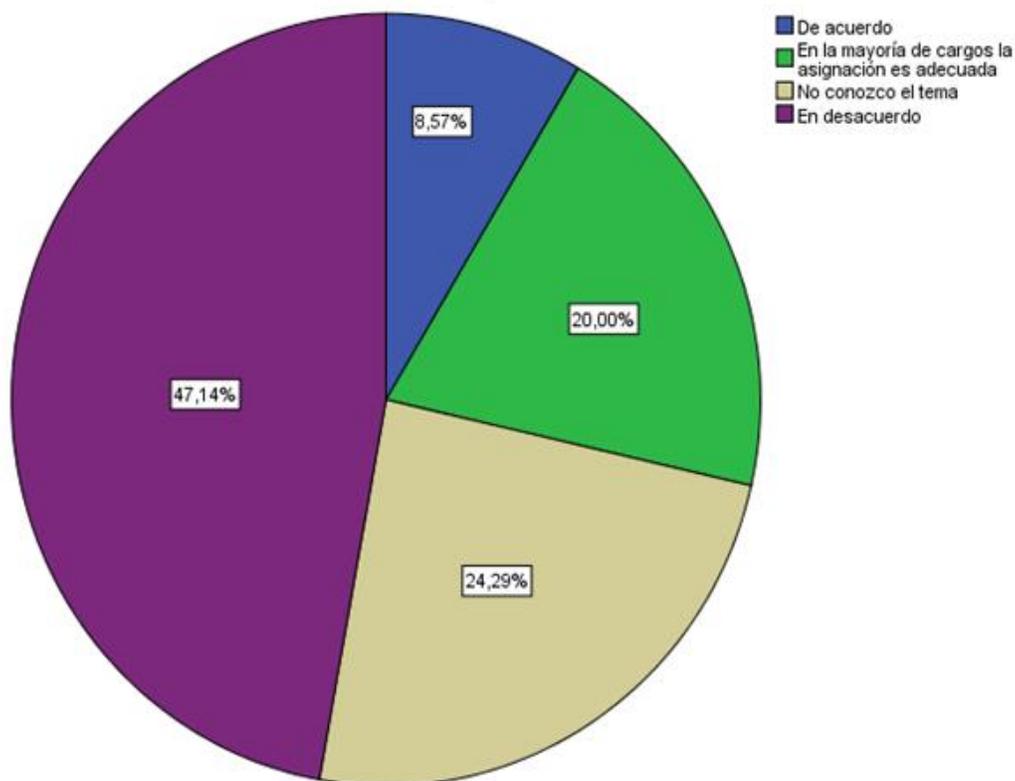


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 19: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 10 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 11: ¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?

Resultado: Seis de los encuestados, que representan el 8,57%, dijeron estar “De acuerdo”; CATORCE (14), que son el 20,0%, respondieron que “En la mayoría de casos la asignación es adecuada”; mientras que DIECISIETE (17), es decir, el 24,29%, refirieron que “No conozco el tema” y TREINTA Y TRES (33), que constituyen el 47,14%, señalaron estar “En desacuerdo”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 20**:

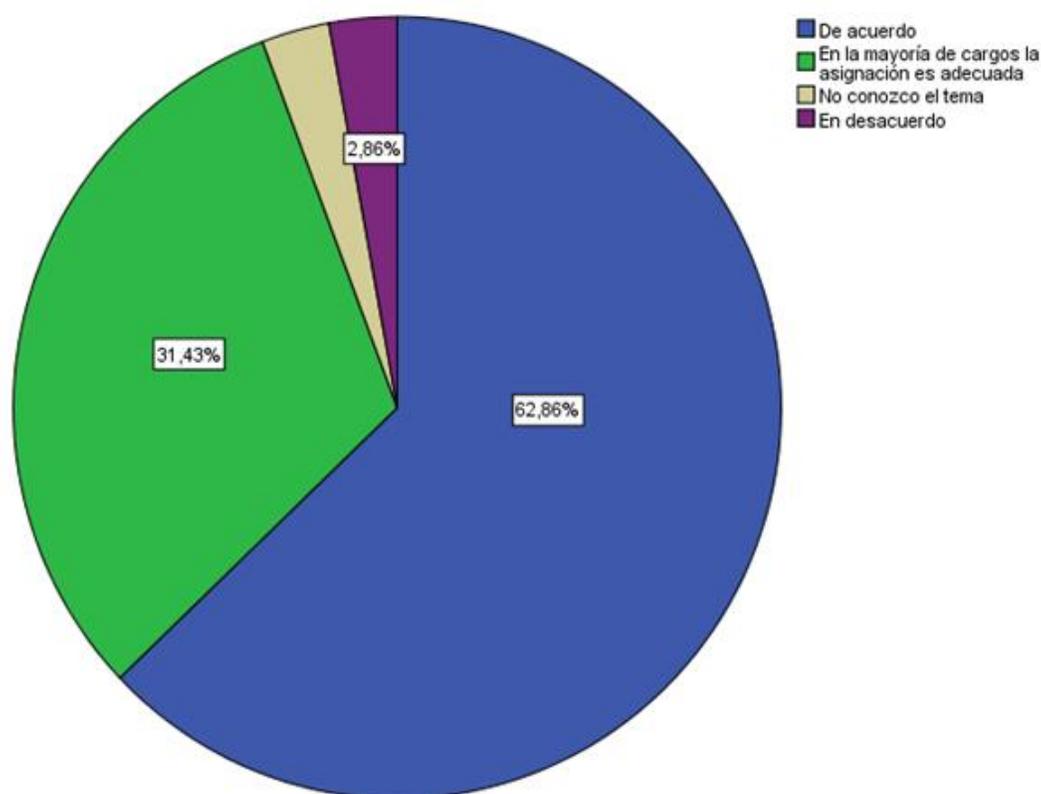


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 20: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 11 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 12: ¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?

Resultado: CUARENTA Y CUATRO (44), que representan el 62,86%, dijeron estar “De acuerdo”; VEINTIDOS (22), que son el 31,43%, expresaron estar “En la mayoría de casos la asignación es adecuada”; mientras que dos, es decir el 2,86%, señalaron que “No conozco el tema” y otros dos encuestados, que también constituyen el 2,86%, expresaron estar “En desacuerdo”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 21:**

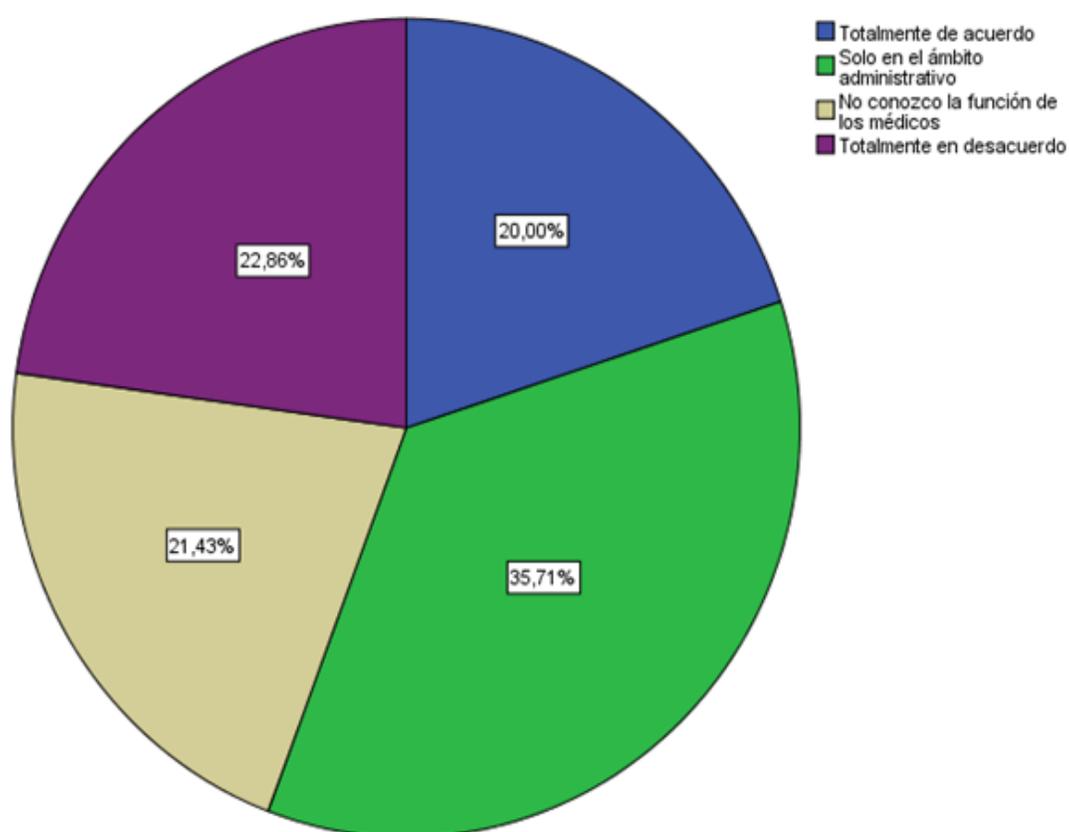


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 21: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 12 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 13: ¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?

Resultado: CATORCE (14), que son el 20,0% de los encuestados, manifestaron estar “Totalmente de acuerdo”; VEINTICINCO (25), es decir, el 35,71%, dijeron estarlo “Solo en el ámbito administrativo”; mientras que QUINCE (15), que constituyen el 21,43%, respondieron que “No conozco la función de los médicos” y DIECISEIS (16), que representan el 22,86%, expresaron estar “Totalmente en desacuerdo”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 22**:

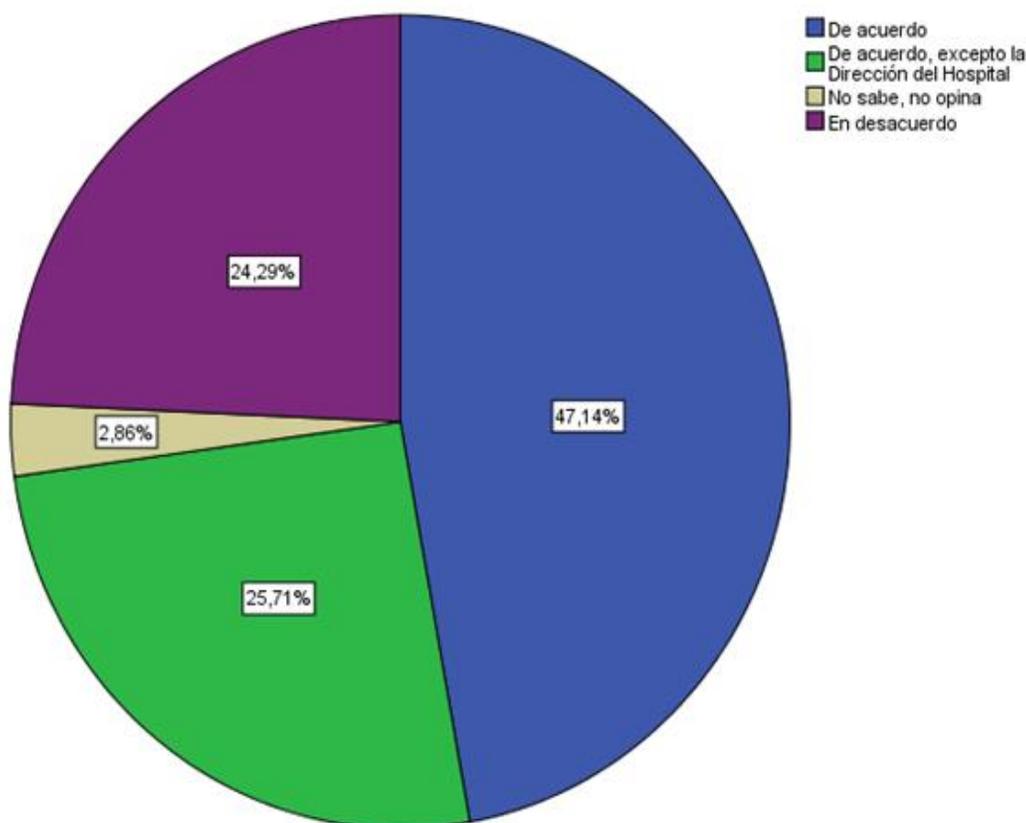


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 22: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 13 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 14: ¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?

Resultado: TREINTA Y TRES (33), que representan el 47,14% de los encuestados, respondieron estar “De acuerdo”; DIECIOCHO (18), que son el 25,71%, dijeron estar “De acuerdo, excepto la Dirección del hospital”; mientras que dos, es decir, el 2,86%, optaron por indicar que “No saben / no opinan”; y DIECISIETE (17), que constituyen el 24,29%, señalaron estar “En desacuerdo”, conforme los resultados que se muestran en la distribución porcentual de la **Figura 23**:

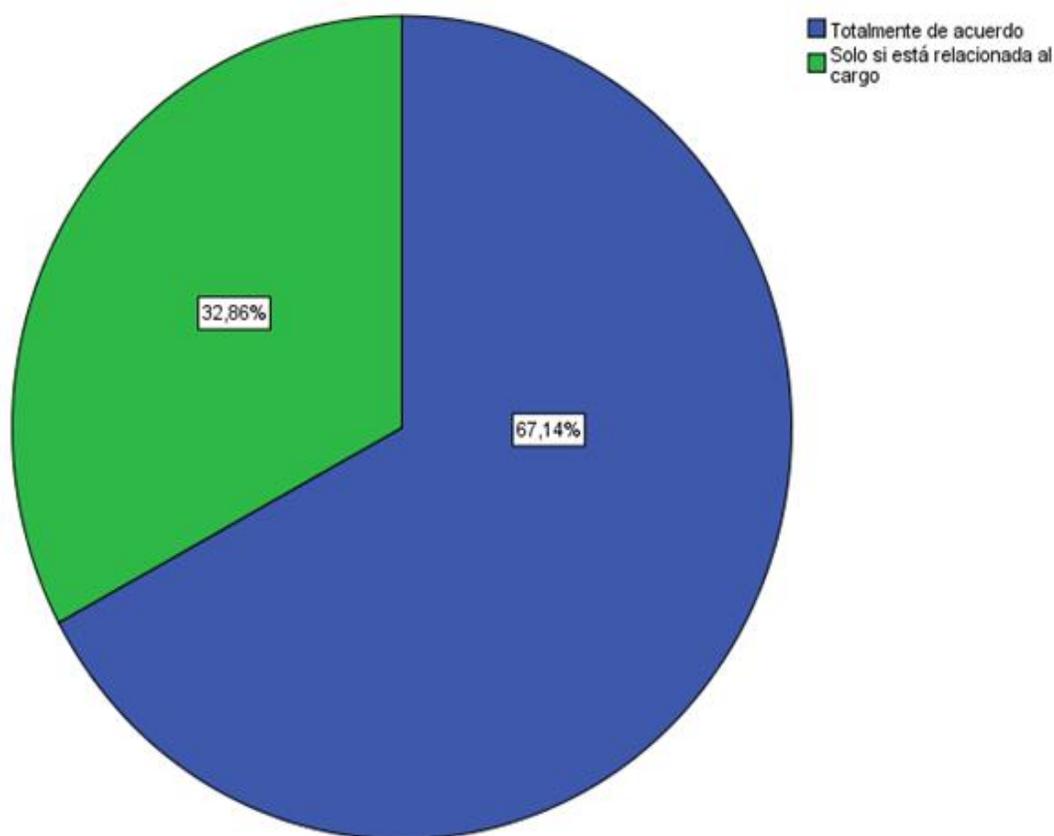


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 23: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 14 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 15: ¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?

Resultado: CUARENTA Y SIETE (47), que son el 67,14%, respondieron estar “Totalmente de acuerdo”; VEINTITRES (23), que representan el 32,86%, dijeron que se requiere de capacitación “Solo si está relacionada al cargo” y ninguno de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”, conforme los resultados que se muestran en la distribución porcentual de la **Figura 24**:

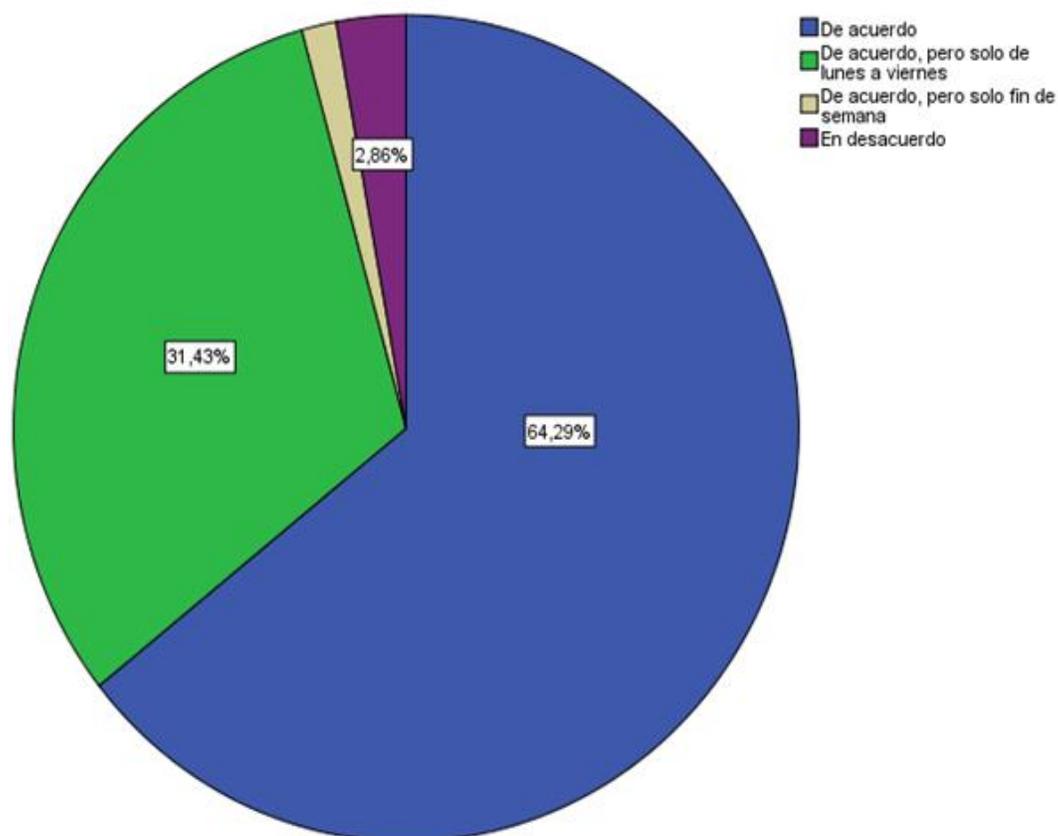


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 24: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 15 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Pregunta 16: ¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?

Resultado: CUARENTA Y CINCO (45), que constituyen el 64,29% de los encuestados, manifestaron estar “De acuerdo”; VEINTIDOS (22), que representan el 31,43%, dijeron estar “De acuerdo, solo de lunes a viernes”; uno, es decir, el 1,43%, señaló estar “De acuerdo, pero solo fin de semana”, mientras que dos, que son el 2,86%, respondieron estar “En desacuerdo”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 25**:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 25: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 16 de la Encuesta al Personal del HG.PNP.SJ.

Por **Anexo 9** se presenta el cuadro de resultados obtenidos por el programa SPSS en relación a la presente encuesta para el Personal del Hospital.

En la segunda encuesta, cuyo reporte detallado se presenta por **Anexo 10**, la muestra de estudio estuvo conformada por CIENTO CINCUENTA (150) pacientes y/o sus acompañantes, que asisten regularmente al HG.PNP.SJ. Constó de VEINTISIETE (27) ítems, distribuidos en nueve preguntas, cinco simples y cuatro con varias sub preguntas. Los ítems se puntúan desde “Completamente satisfecho” a “Completamente insatisfecho” (en total 5 opciones de respuesta entre estos rangos), o con tres alternativas de respuesta, dependiendo de la naturaleza de las preguntas, llevándose a cabo el análisis de los datos utilizando el programa SPSS.

En la **Tabla 4** podemos observar que de un total de CIENTO CINCUENTA (150) encuestas solo CIENTO DIEZ (110) casos fueron procesados válidos, representando en porcentaje el 73,3 %, mientras que CUARENTA (40) fueron excluidos.

Tabla 4

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	110	73,3
Casos Excluidos^a	40	26,7
Total	150	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

La confiabilidad se estimó mediante el coeficiente alfa, obteniendo un indicador de 0.922, lo cual indica que los ítems, al encontrarse en las primeras fases de la investigación, son excelentes, conforme se muestra en la **Tabla 5**:

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,922	,916	27

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En relación al análisis de homogeneidad, se examinó el grado de asociación entre los ítems que conforman la prueba y de la correlación elemento-total corregida, observándose que solo dos elementos (el primero y el último) son negativos y deberían ser eliminados, debiendo observarse que de hacerlo el valor de Alfa aumentaría ligeramente a .927.

Verificando la Matriz de correlaciones inter elementos no se encontró multicolinealidad porque solo una de las correlaciones (la del elemento 2 y el elemento 3) supera ligeramente el valor de 0.90; asimismo, la determinante obtenida es de 7,714E - 011, que está dentro del rango de valor esperado (entre 0 y el 1):

Con respecto a la medida KMO, en la **Tabla 6** observamos que se obtuvo un valor de .801, lo que hace que el test sea considerado notable y que la relación entre las variables sea alta. En la prueba de esfericidad de Bartlett el nivel crítico (Significación) fue de 0 (menos de 0.05), lo que significa que el modelo factorial puede ser adecuado para explicar los datos.

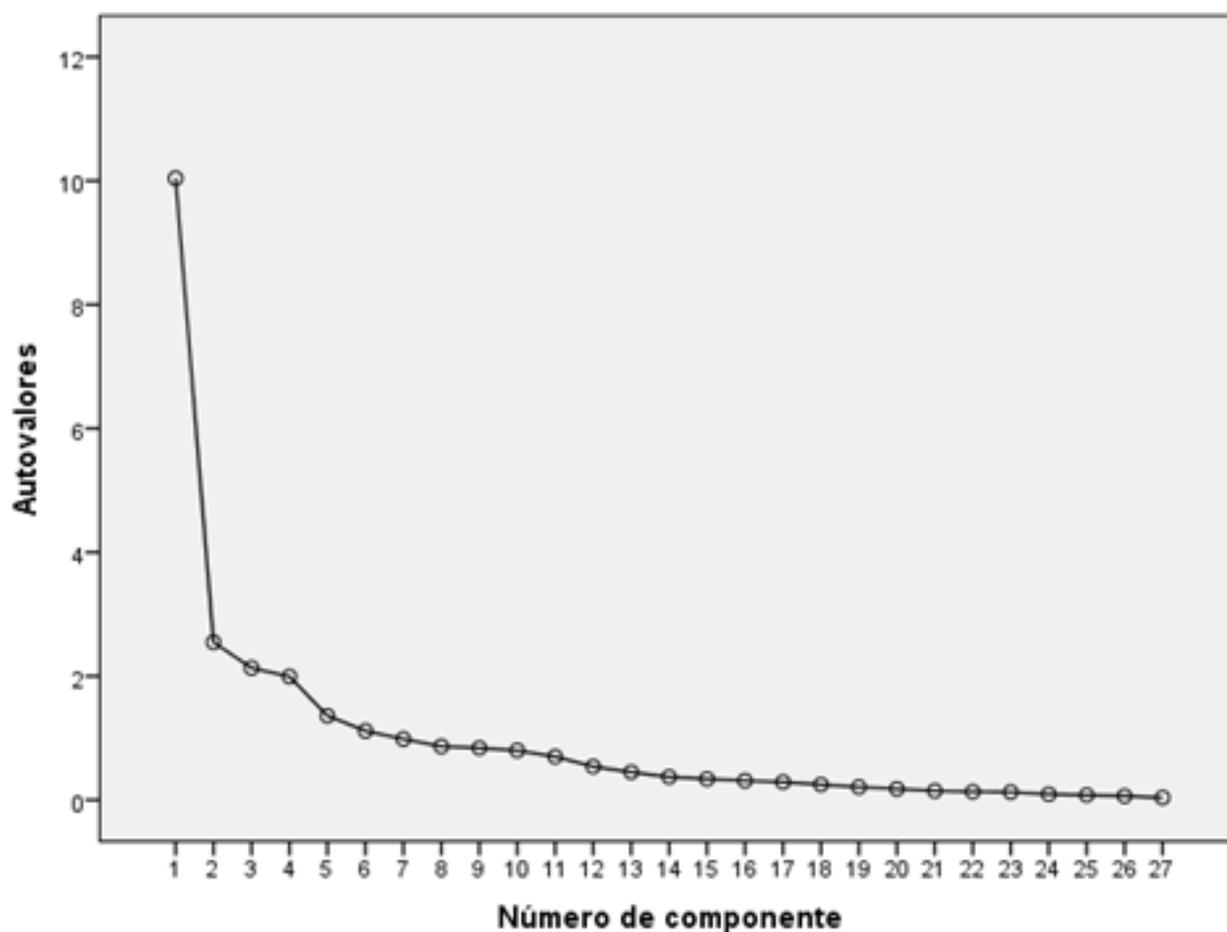
Tabla 6

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,801
	Chi-cuadrado aproximado	2309,134
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	351
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En cuanto a los criterios para la elección del número de factores a considerar en el modelo, se observó que las seis primeras componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos, con un total del 71.076% de la inercia total de la nube de puntos del gráfico de sedimentación de la **Figura 26**, la cual se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

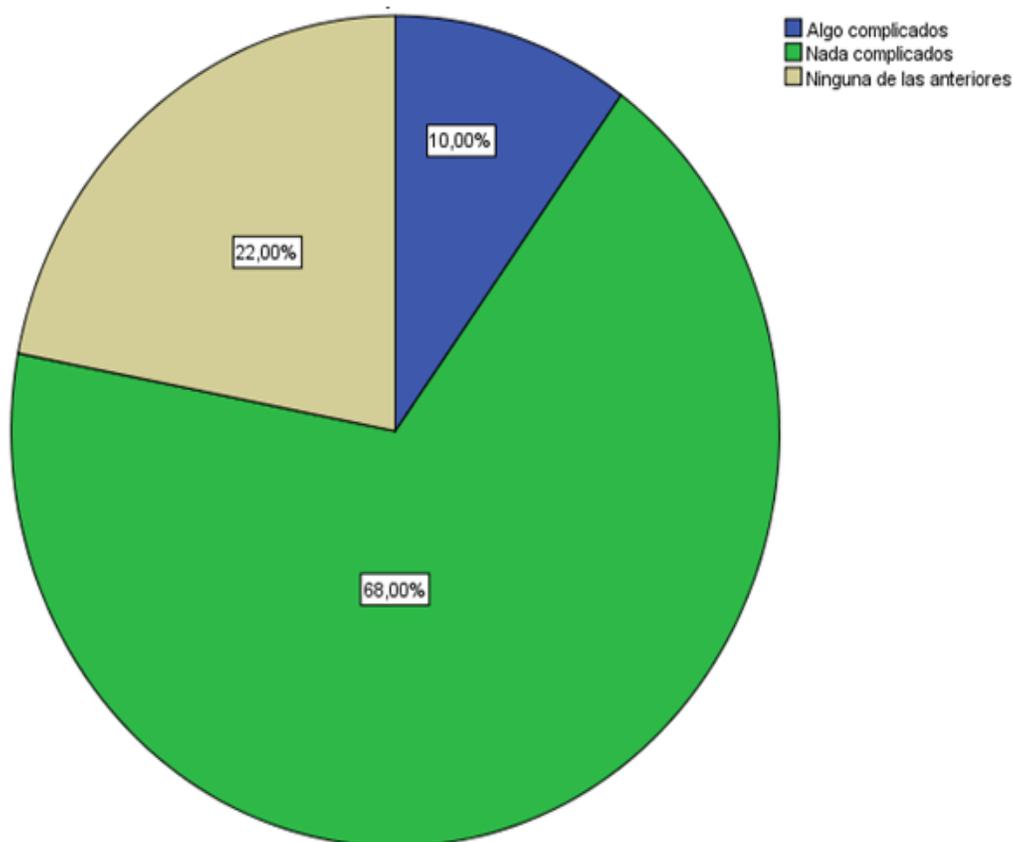
Figura 26: Gráfico de sedimentación

La **ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL** comprende seis aspectos, siendo importante señalar que en algunos casos los encuestados no respondieron algunas preguntas o lo hicieron de manera parcial, en virtud de no conocer o por no tener ninguna experiencia con el tema, por lo que la presentación de resultados porcentuales que se hace a continuación es sobre el total de respuestas obtenidas:

SOBRE LA SATISFACCION AL INGRESO.- Este aspecto comprendió dos preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 1: A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron...

Resultado: QUINCE (15), que representan el 10,0% de los encuestados, respondieron que eran “Algo complicados”; CIENTO DOS (102), que constituyen el 68,0%, dijeron que eran “Nada complicados”; TREINTA Y TRES (33), que son el 22,0%, optaron por responder que “Ninguna de las anteriores”; mientras que ninguno refirió que fueran ni “Muy complicados”, ni “Bastante complicados”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 27**:

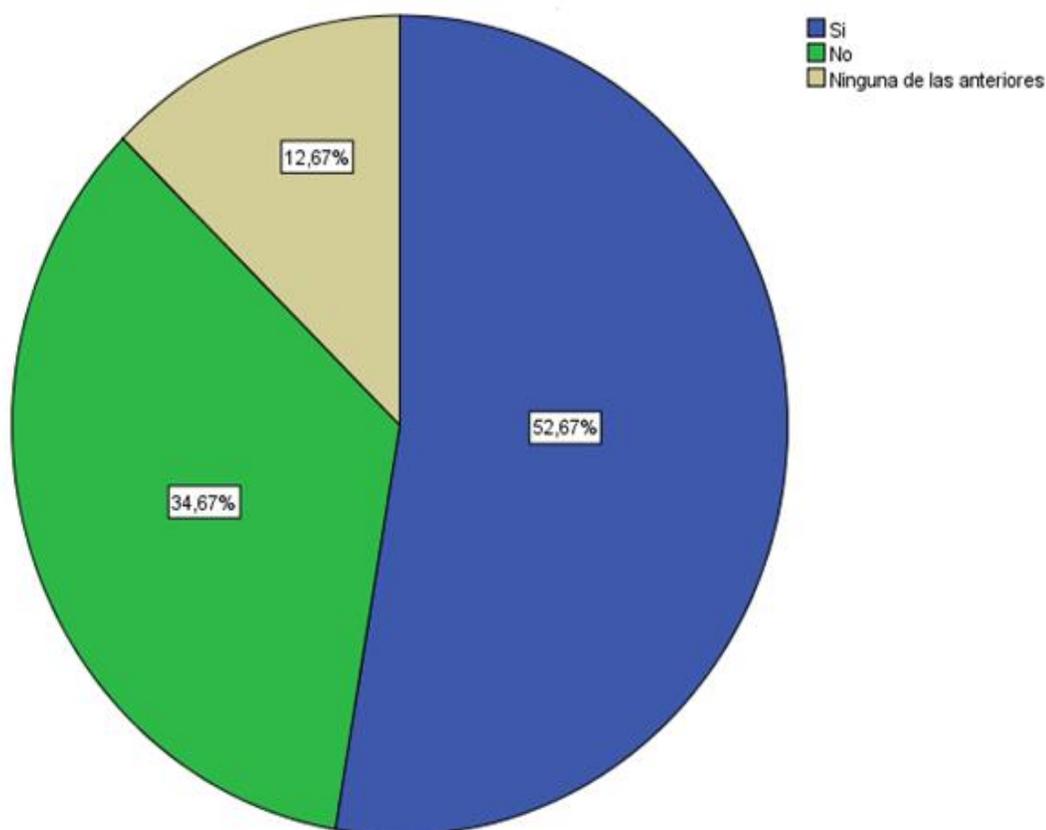


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 27: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 1 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

Pregunta 2: ¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?

Resultado: SETENTA Y NUEVE (79), que representan el 52,67% de los encuestados, refirieron que “Sí”; CINCUENTA Y DOS (52), es decir, el 34,67%, dijeron que “No”; mientras que DIECINUEVE (19), que constituyen el 12,67%, respondieron que “Ninguna de las anteriores”, siendo la distribución porcentual de estos resultados la que se visualiza a continuación en la **Figura 28:**



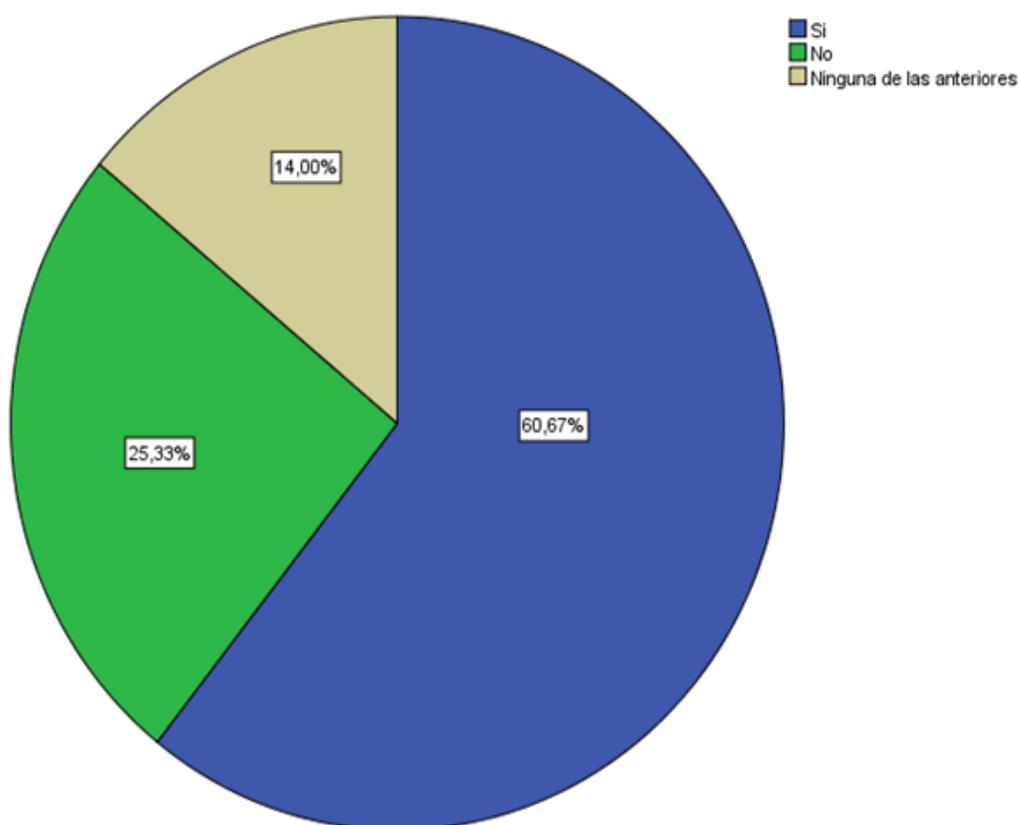
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 28: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 2 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

SOBRE EL EQUIPO MÉDICO.- Este aspecto comprendió dos preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 3: En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?

Resultado: NOVENTA Y UNO (91), que son el 60,67% de los encuestados, dijeron que "Sí"; TREINTA Y OCHO (38), que constituyen el 25,33%, respondieron que "No"; mientras que VEINTIUNO (21), que representan el 14,0%, optaron por marcar "Ninguna de las anteriores", resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 29**:



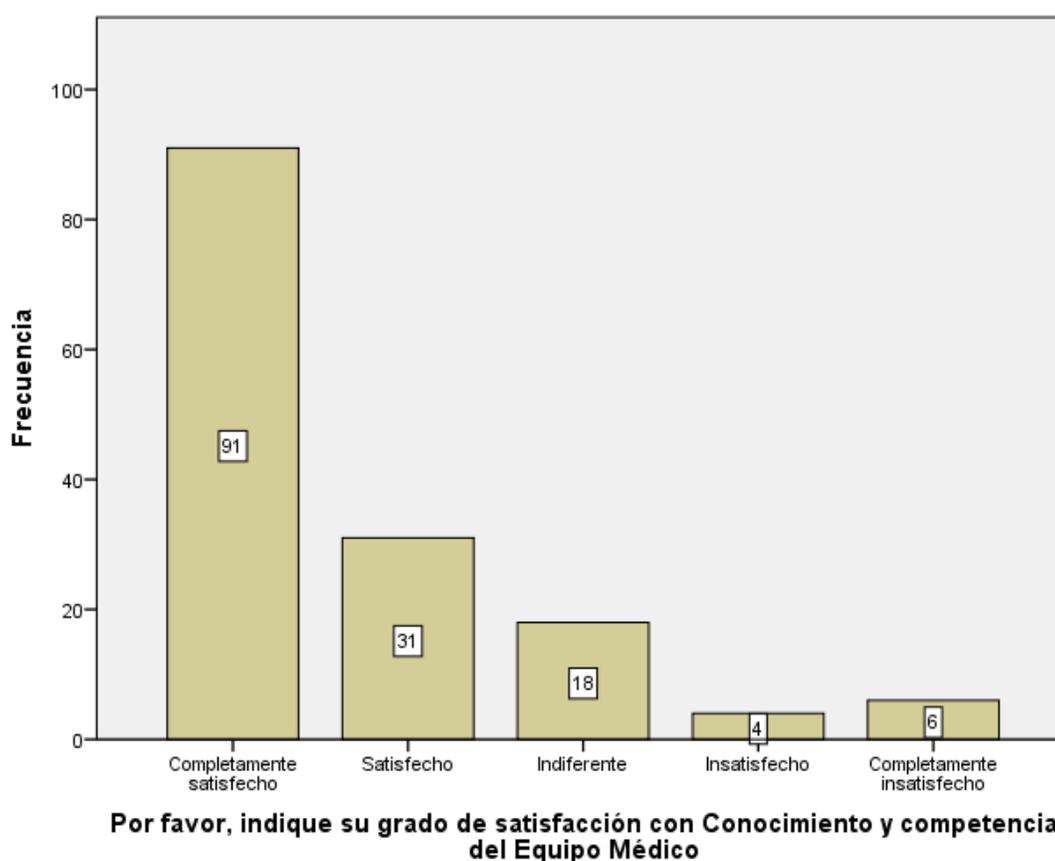
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 29: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 3 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

Pregunta 4: Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados:

a. Conocimiento y competencia.

Resultado: NOVENTA Y UNO (91), que representan el 60,7% de los encuestados, declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y UNO, que son el 20,7%, respondió estar “Satisfecho”; DIECIOCHO (18), que constituyen el 12,0%, señaló sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, es decir, el 2,7%, indicó estar “Insatisfecho” y seis, que son el 4,0%, refirió estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 30**:

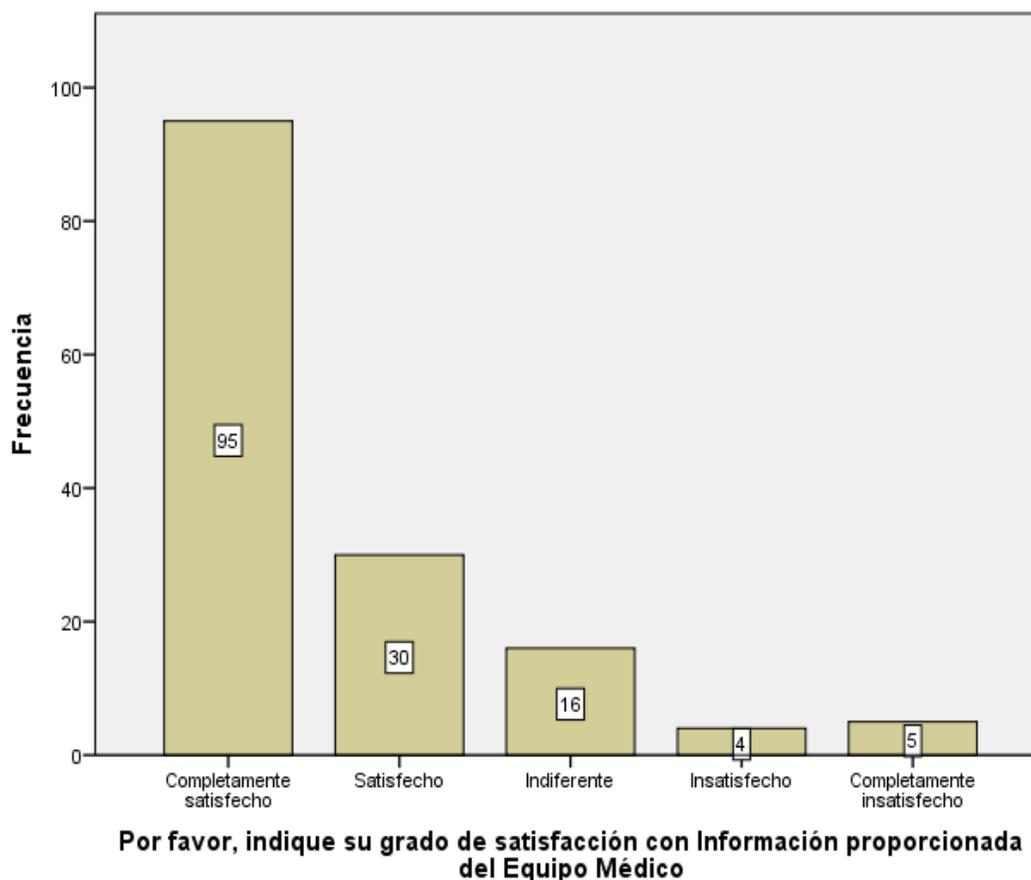


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 30: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

b. Información proporcionada.

Resultado: NOVENTA Y CINCO (95), que equivalen al 63,3%, declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA (30), que representan el 20,0% de los encuestados, indicó estar “Satisfecho”; DIECISEIS (16), que son el 10,7%, respondió sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, es decir, el 2,7%, señaló estar “Insatisfecho” y cinco, que constituyen el 3,3%, refirió estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 31**:

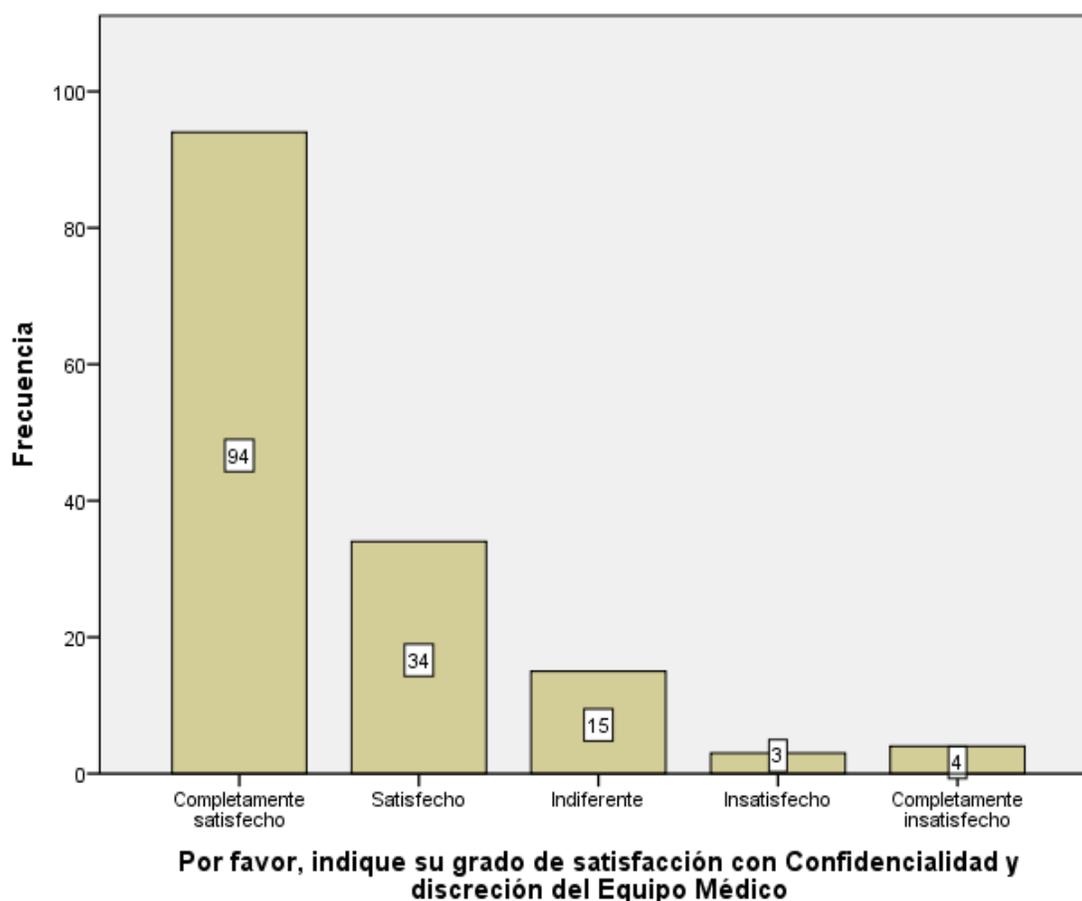


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 31: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

c. **Confidencialidad y discreción.**

Resultado: NOVENTA Y CUATRO (94), que son el 62,7% de los encuestados, declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y CUATRO (34), que representan el 22,7%, refirió estar “Satisfecho”; QUINCE (15), es decir, el 10,0%, indicó sentirse “Indiferente”; mientras que tres, que constituyen el 2,0% de los encuestados, respondió estar “Insatisfecho” y cuatro, el 2,7%, señaló estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 32**:

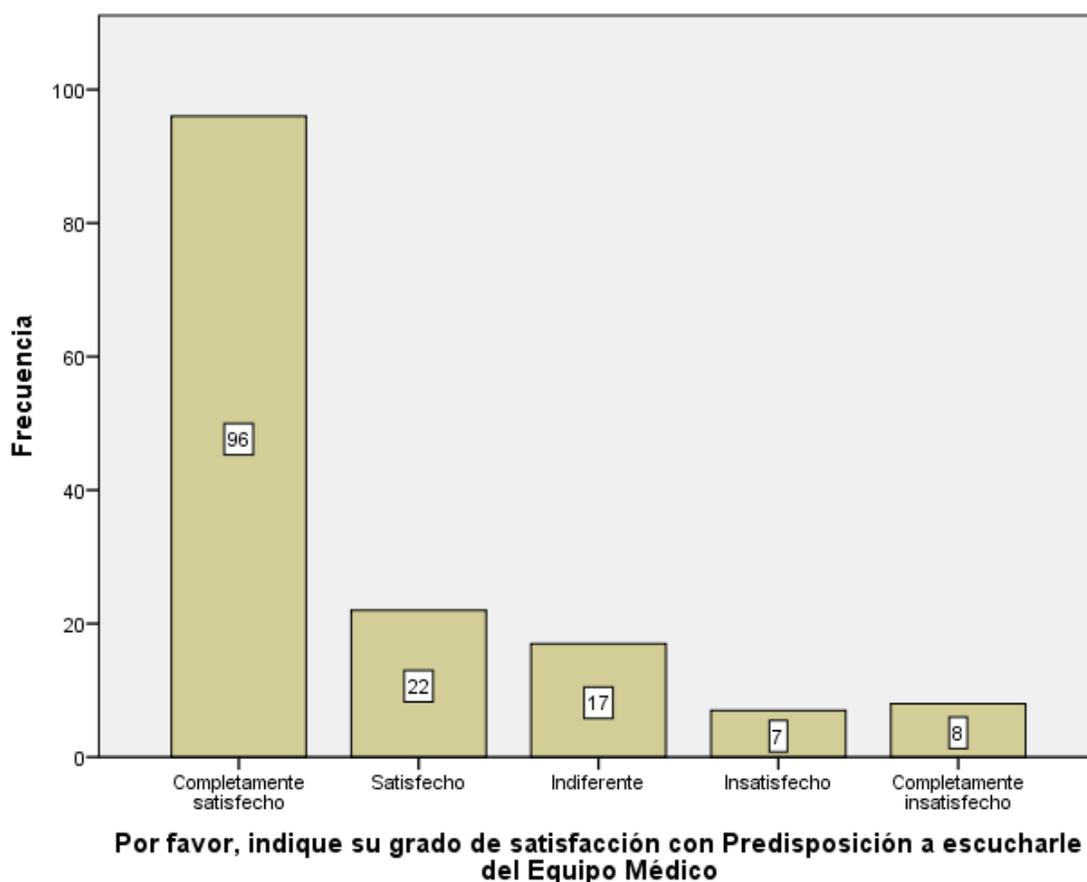


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 32: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

d. **Predisposición a escucharle.**

Resultado: NOVENTA Y SEIS (96), que constituyen el 64,0%, declaró estar “Completamente satisfecho”; VEINTIDOS (22), que son el 14,7%, manifestó estar “Satisfecho”; DIECISIETE (17), que representan el 11,3%, señaló sentirse “Indiferente”; mientras que siete, es decir, el 4,7%, refirió estar “Insatisfecho” y ocho, que comprenden al 5,3% de los encuestados, respondió estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 33**:

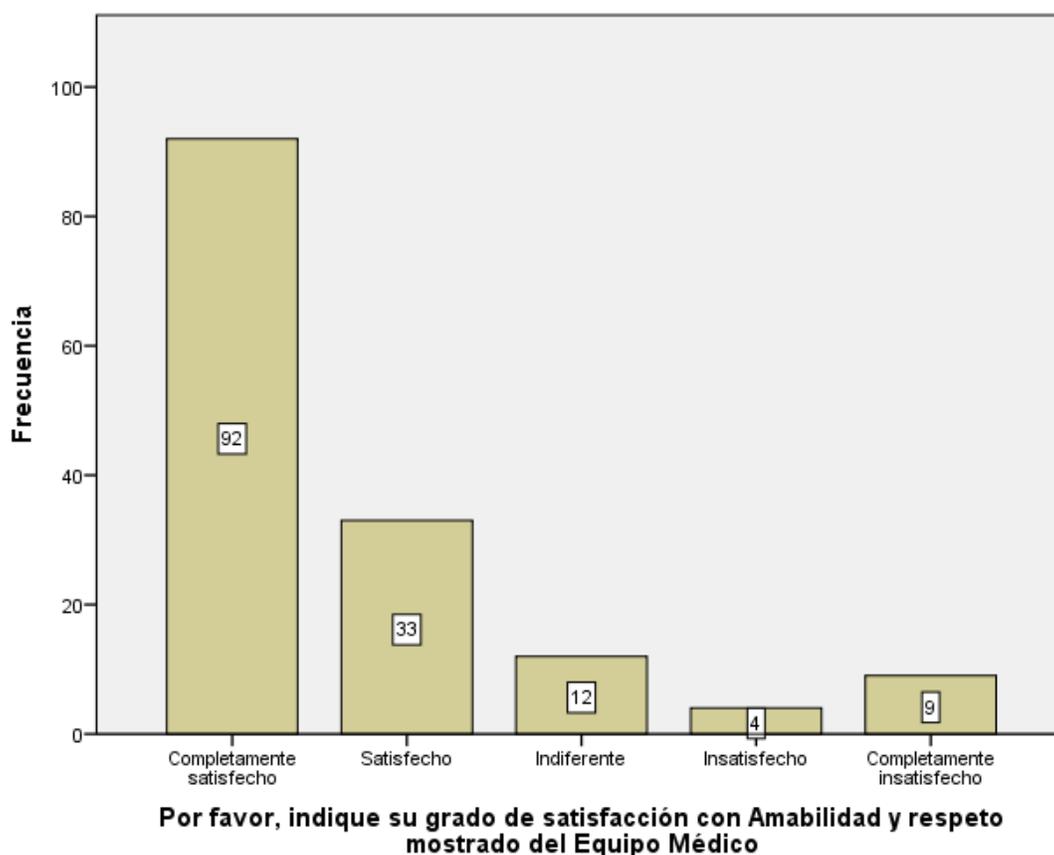


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 33: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

e. **Amabilidad y respeto mostrado.**

Resultado: NOVENTA Y DOS (92), que representan el 61,3% de los encuestados, respondió estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y TRES (33), que son el 22,0%, declaró estar “Satisfecho”; DOCE (12), que corresponden al 8,0%, manifestó sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, que constituyen el 2,7% indicó estar “Insatisfecho” y nueve, el 6,0%, señaló estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 34:**



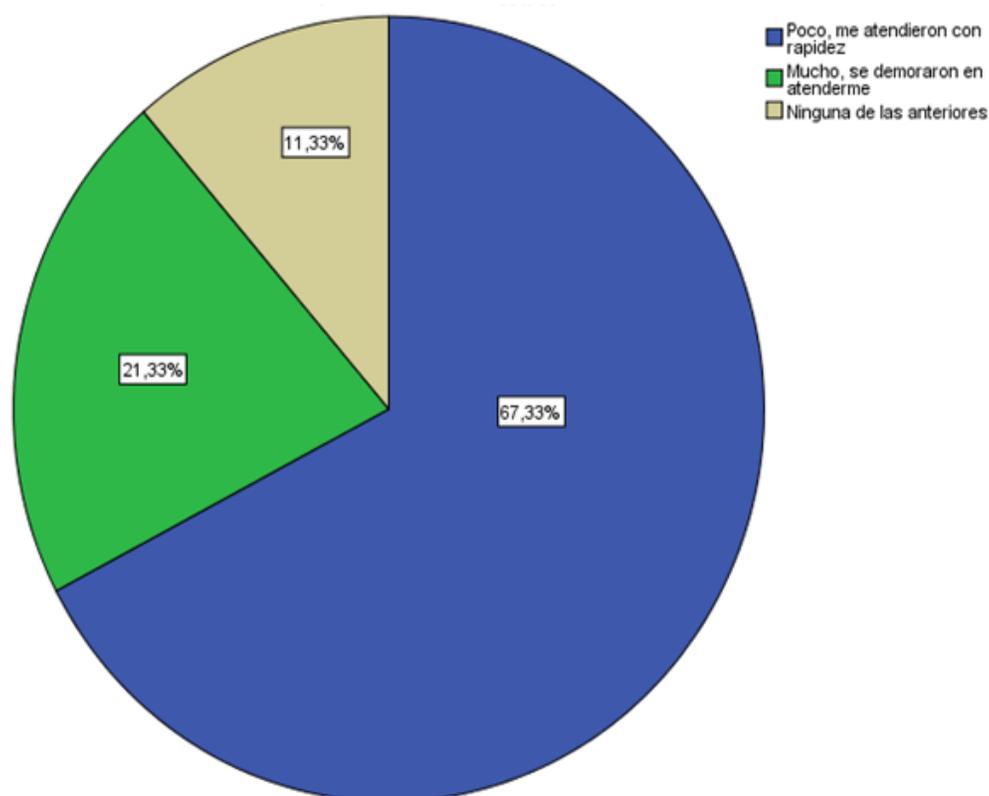
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 34: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 4e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

SOBRE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.- Este aspecto comprendió dos preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 5: A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle.

Resultado: CIENTO UN (101), que representan el 67,33% de los encuestados, respondieron que “Poco, me atendieron con rapidez”; TREINTA Y DOS (32), que son el 21,33%, dijeron que “Mucho, se demoraron en atenderme”; mientras que DIECISIETE (17), es decir, el 11,33%, optaron por la opción “Ninguna de las anteriores”, resultados que se reflejan en la distribución porcentual que se presenta en la **Figura 35**:



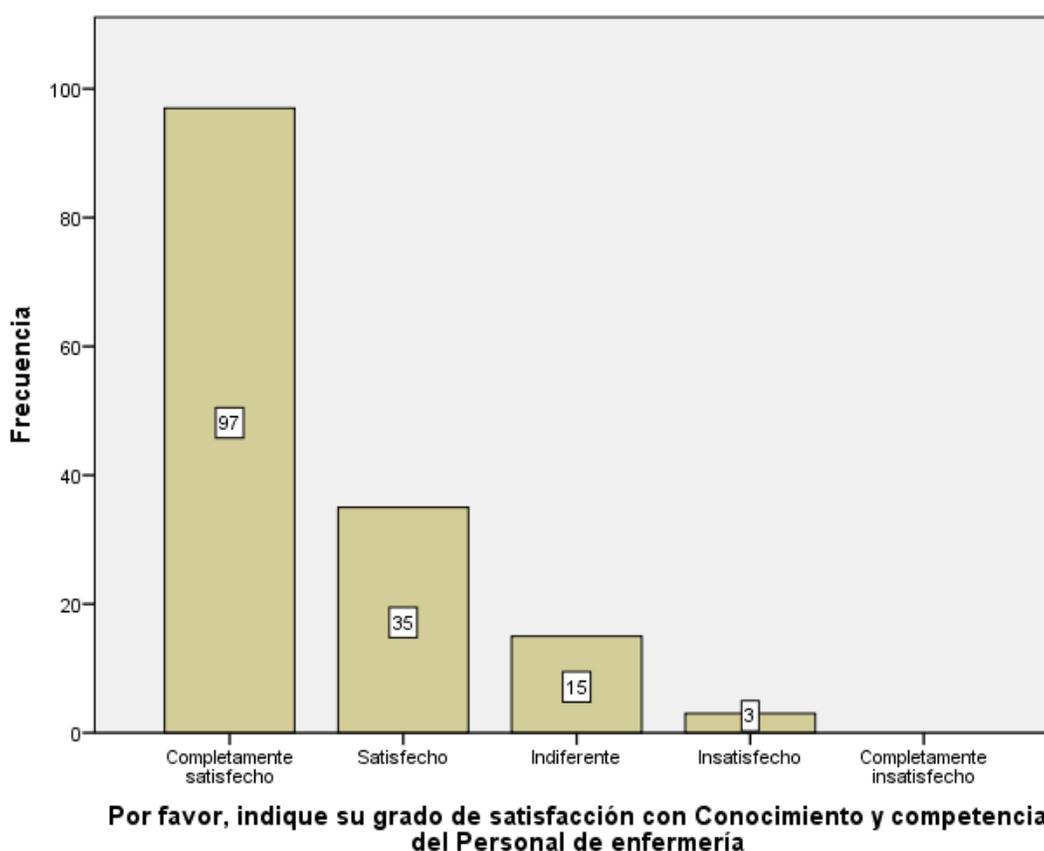
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 35: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 5 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

Pregunta 6: Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados:

a. Conocimiento y competencia.

Resultado: NOVENTA Y SIETE (97), que representan el 64,7%, refirió estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y CINCO (35), es decir, el 23,3%, declaró estar “Satisfecho”; QUINCE (15), que son el 10,0%, respondió sentirse “Indiferente”; mientras que tres, que constituyen el 2,0%, señaló estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 36**:

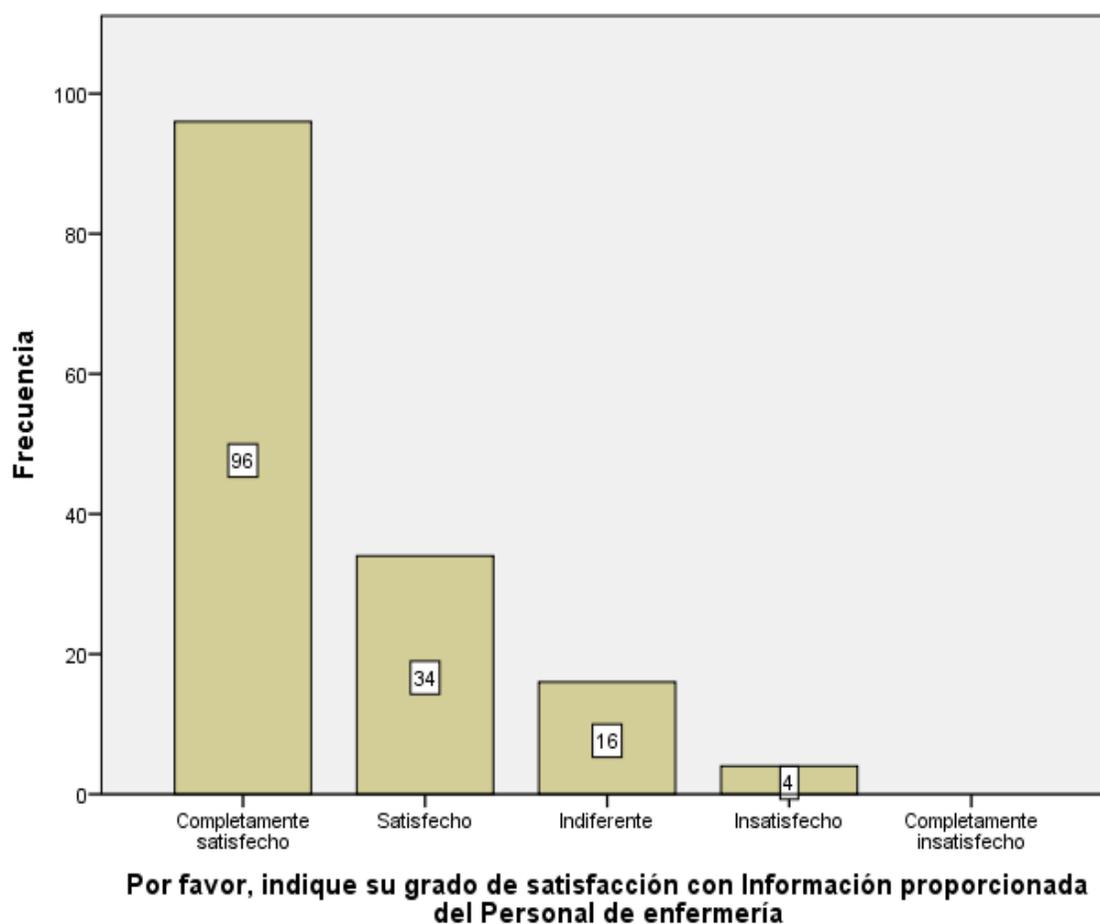


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 36: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

b. Información proporcionada.

Resultado: NOVENTA Y SEIS (96), que son el 64%, respondió estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y CUATRO (34), que constituyen el 22,7%, señaló estar “Satisfecho”; DIECISEIS (16), que representan el 10,7%, declaró sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, el 2,7%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 37**:

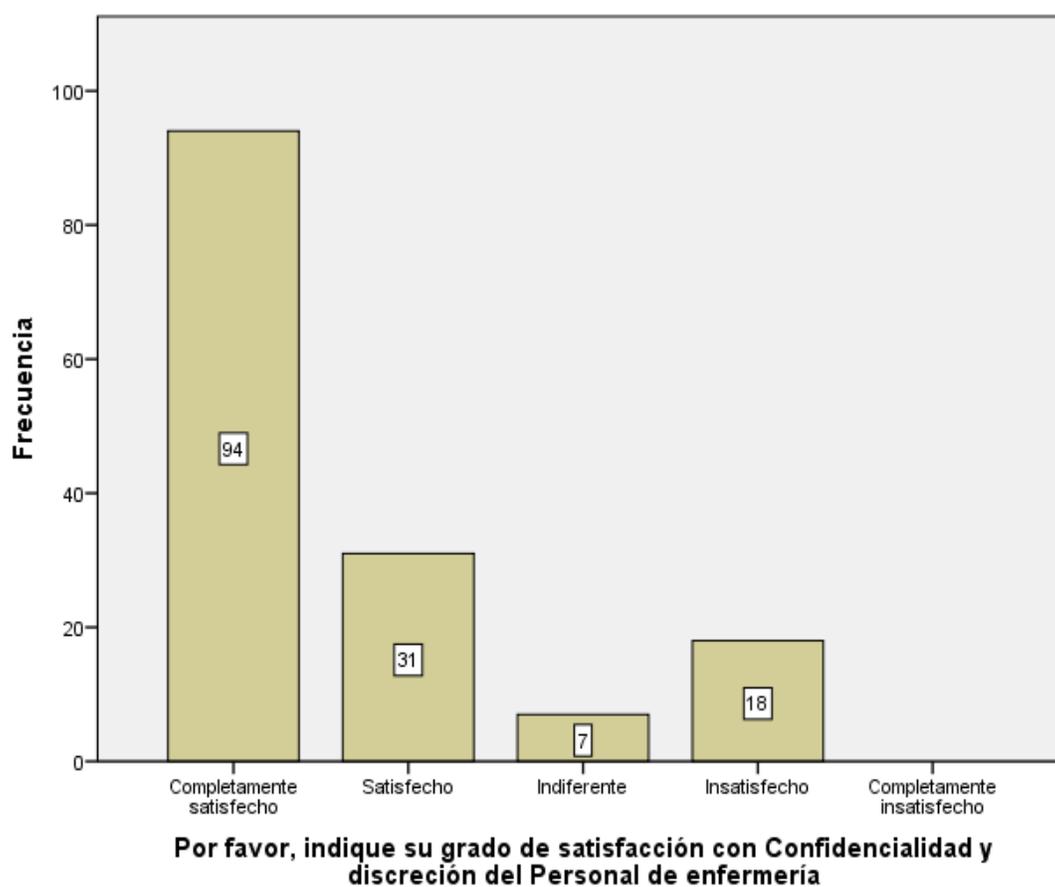


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 37: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

c. Confidencialidad y discreción.

Resultado: NOVENTA Y CUATRO (94), que representan el 62,7%, declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y UNO (31), que constituyen el 20,7%, respondió estar “Satisfecho”; siete, que son el 4,7%, expresó sentirse “Indiferente”; mientras que DIECIOCHO (18), es decir, el 12,0%, manifestó estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 38**:

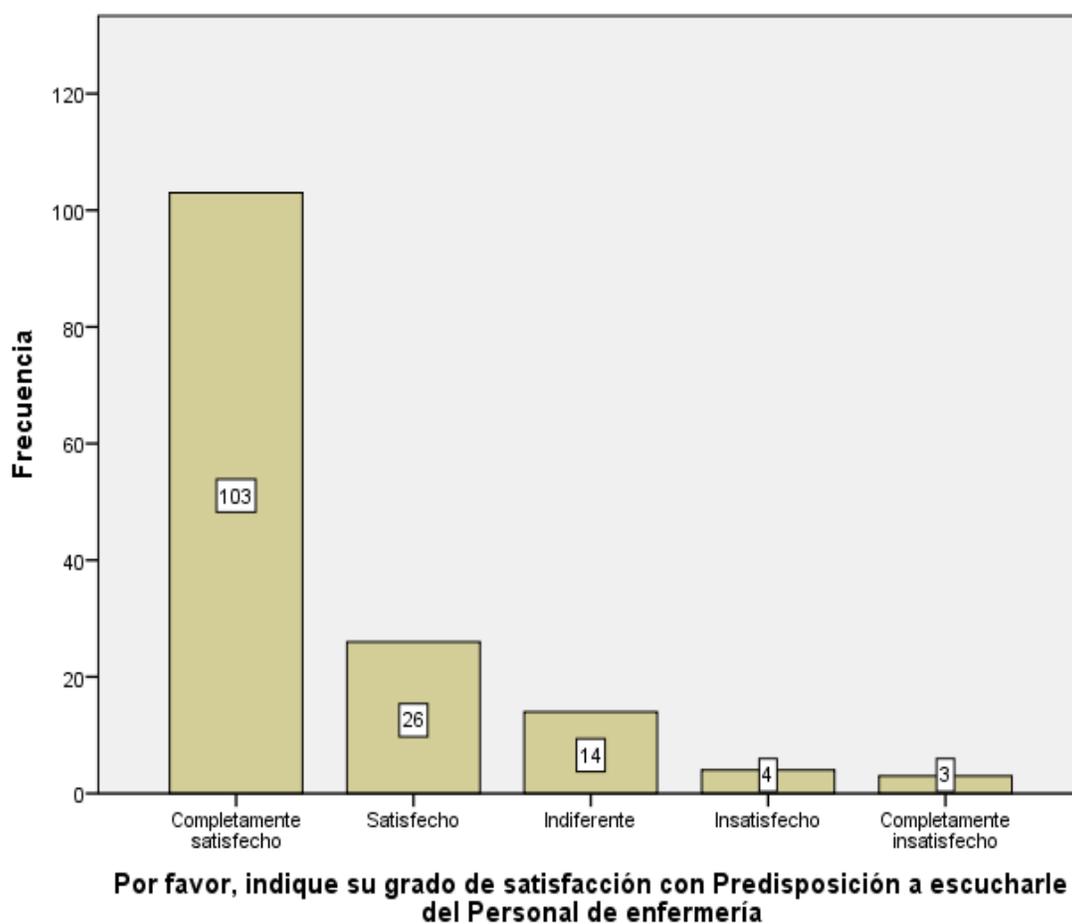


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 38: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

d. **Predisposición a escucharle.**

Resultado: CIENTO TRES (103), que constituyen el 68,7% de los encuestados, respondió estar “Completamente satisfecho”; VEINTISEIS (26), que son el 17,3%, declaró estar “Satisfecho”; CATORCE (14), que representan el 9,3%, manifestó sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, es decir, el 2,7%, indicó estar “Insatisfecho” y tres, el 2,0%, señaló estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 39**:

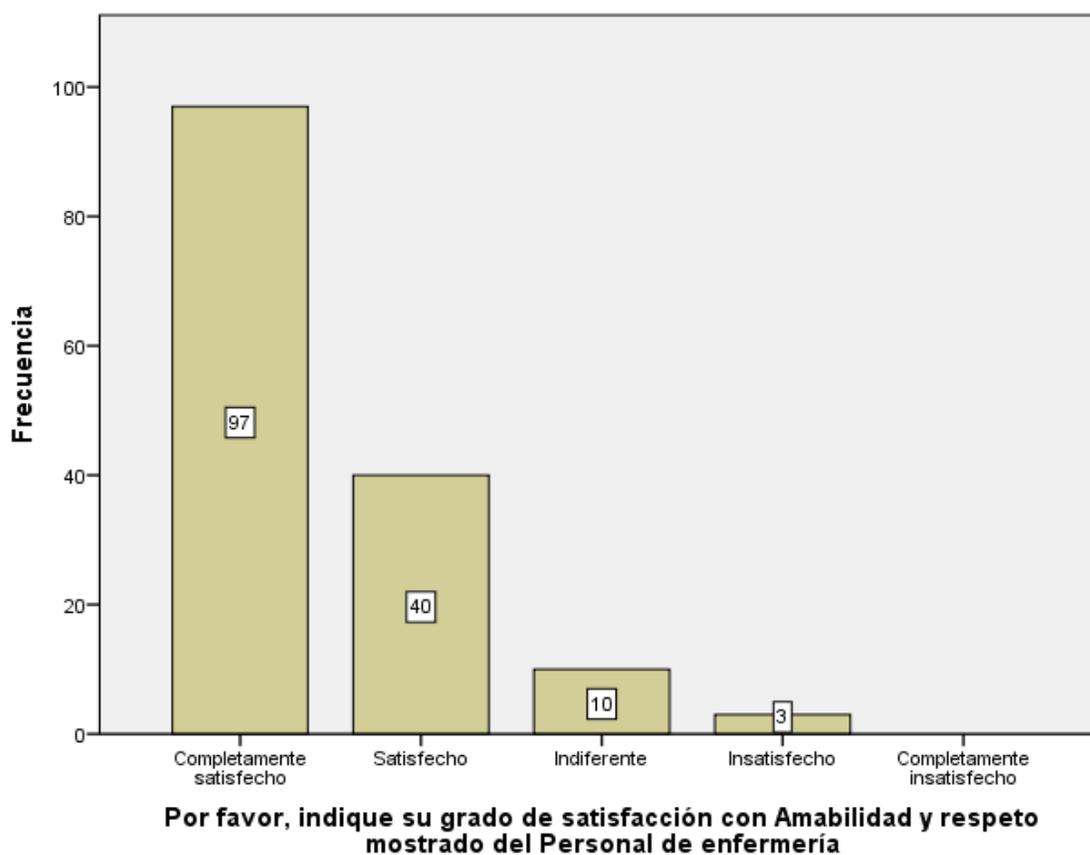


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 39: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

e. Amabilidad y respeto mostrado.

Resultado: NOVENTA Y SIETE (97), que representan el 64,7%, declaró estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA (40), que son el 26,7%, refirió estar “Satisfecho”; DIEZ (10), que constituyen el 6,7%, respondió sentirse “Indiferente”; mientras que tres, es decir, el 2,0% señaló estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 40**:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

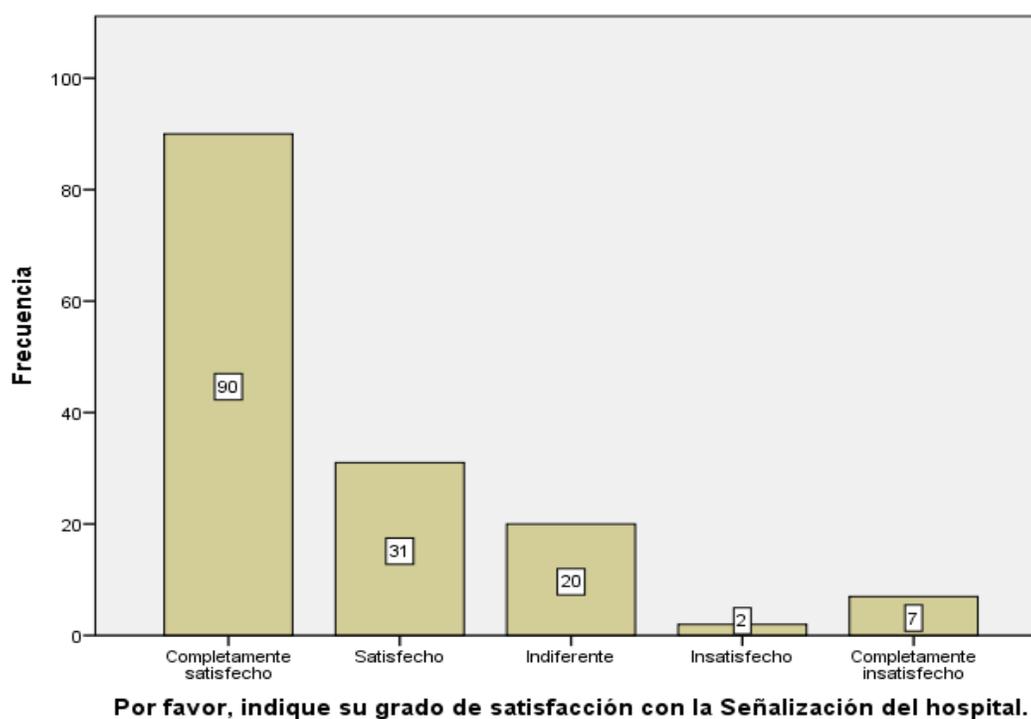
Figura 40: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 6e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

SOBRE LA INFRAESTRUCTURA.- Este aspecto comprendió una pregunta, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 7: Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados:

a. Señalización del hospital.

Resultado: NOVENTA (90), es decir, el 60,0% de los encuestados, respondió estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y UNO (31), que representan el 20,7%, declaró estar “Satisfecho”; VEINTE (20), que son el 13,3%, respondió sentirse “Indiferente”; mientras que dos, que constituyen el 1,3%, indicó estar “Insatisfecho” y siete, el 4,7%, refirió estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 41**:

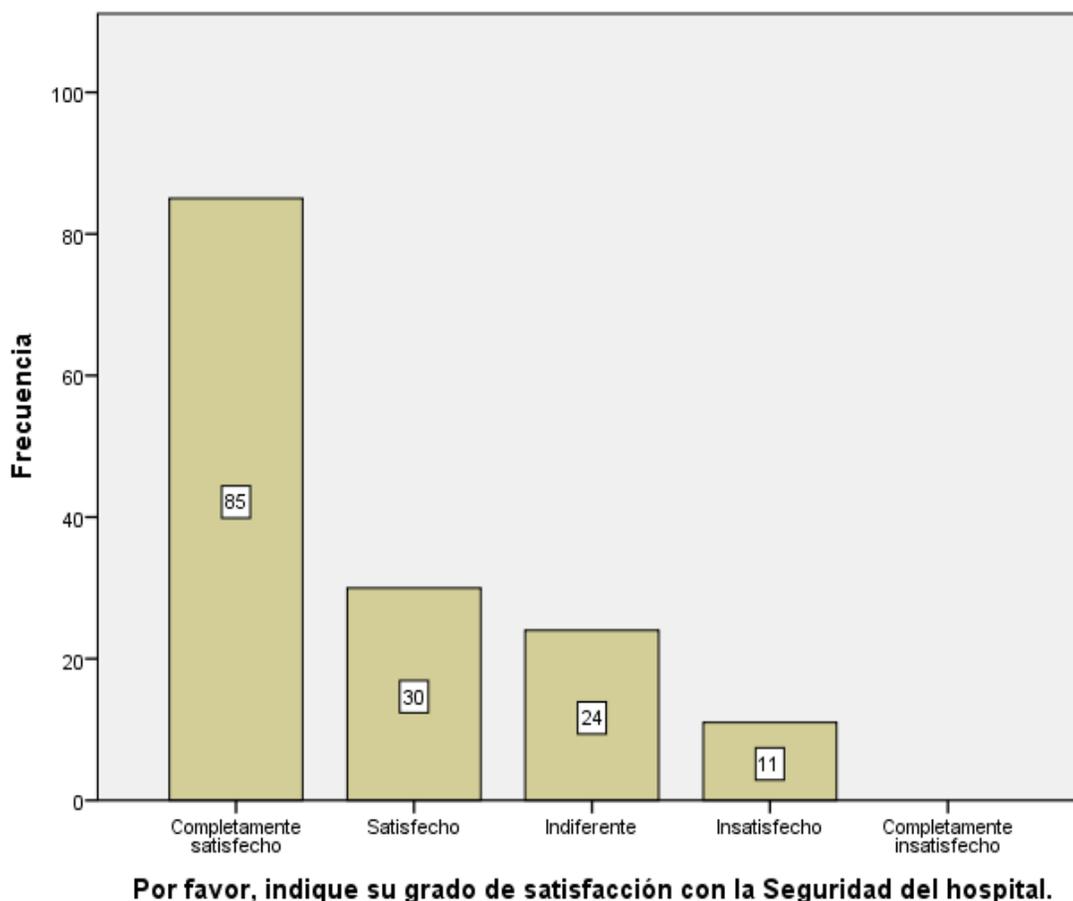


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 41: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

b. Seguridad del hospital.

Resultado: OCHENTA Y CINCO (85), que representan el 56,7%, declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA (30), que son el 20,0%, respondió estar “Satisfecho”; VEINTICUATRO (24), que constituyen el 16,0%, señaló sentirse “Indiferente”, mientras que ONCE (11), es decir, el 7,3%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 42:**

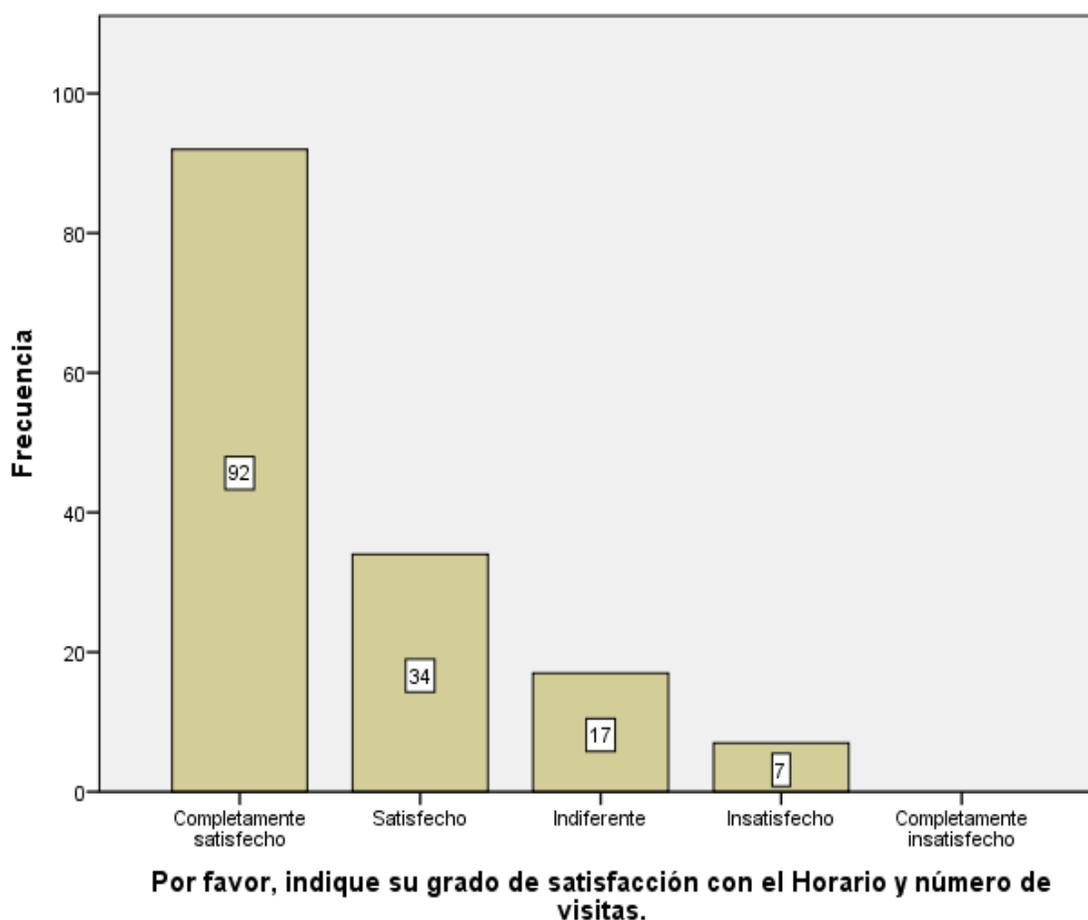


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 42: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

c. **Horario y número de visitas.**

Resultado: NOVENTA Y DOS (92), que representan el 61,3% declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y CUATRO (34), que son el 22,7%, respondió estar “Satisfecho”; DIECISIETE (17), que constituyen el 11,3%, señaló sentirse “Indiferente”; mientras que siete, es decir, el 4,7%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 43**:

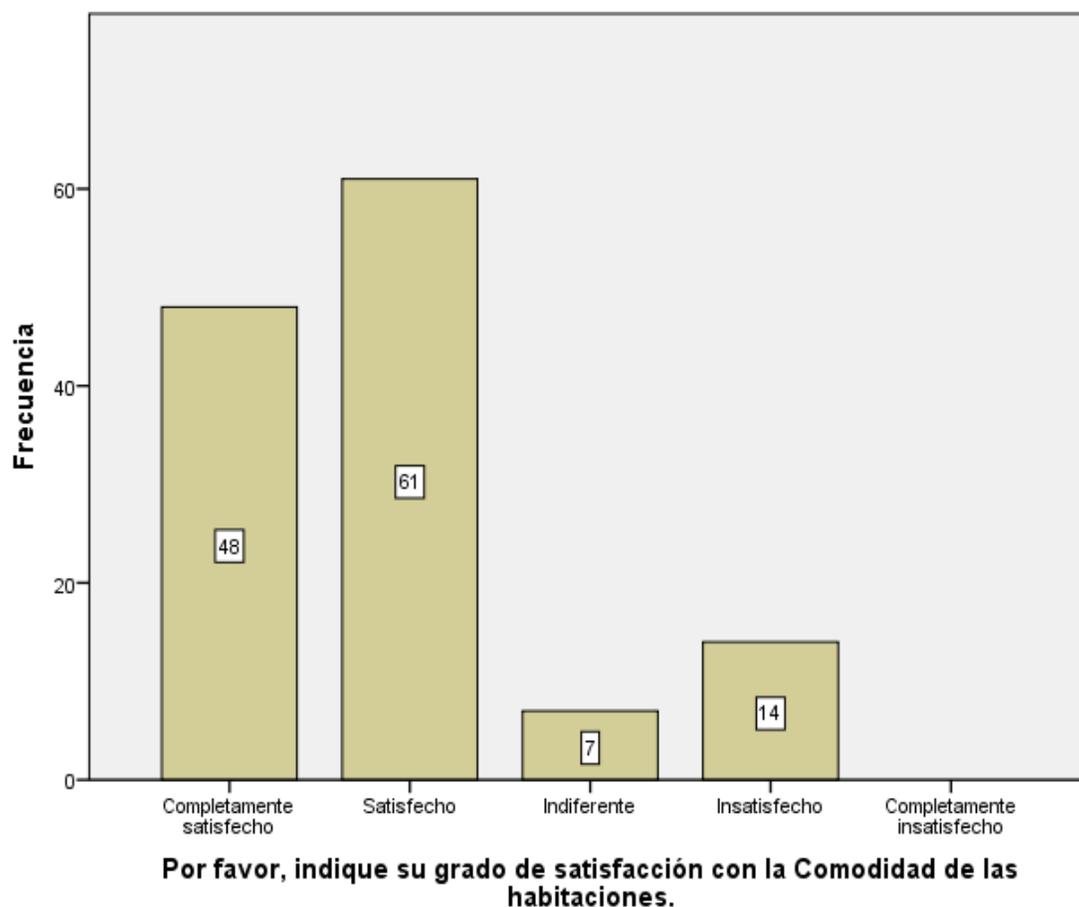


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 43: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

d. **Comodidad de las habitaciones.**

Resultado: CUARENTA Y OCHO (48), que constituyen el 36,9%, respondió estar “Completamente satisfecho”; SESENTA Y UNO (61), es decir, el 46,9%, declaró estar “Satisfecho”; siete, que son el 5,4%, señaló sentirse “Indiferente”; mientras que CATORCE (14), que representan el 10,8%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 44:**

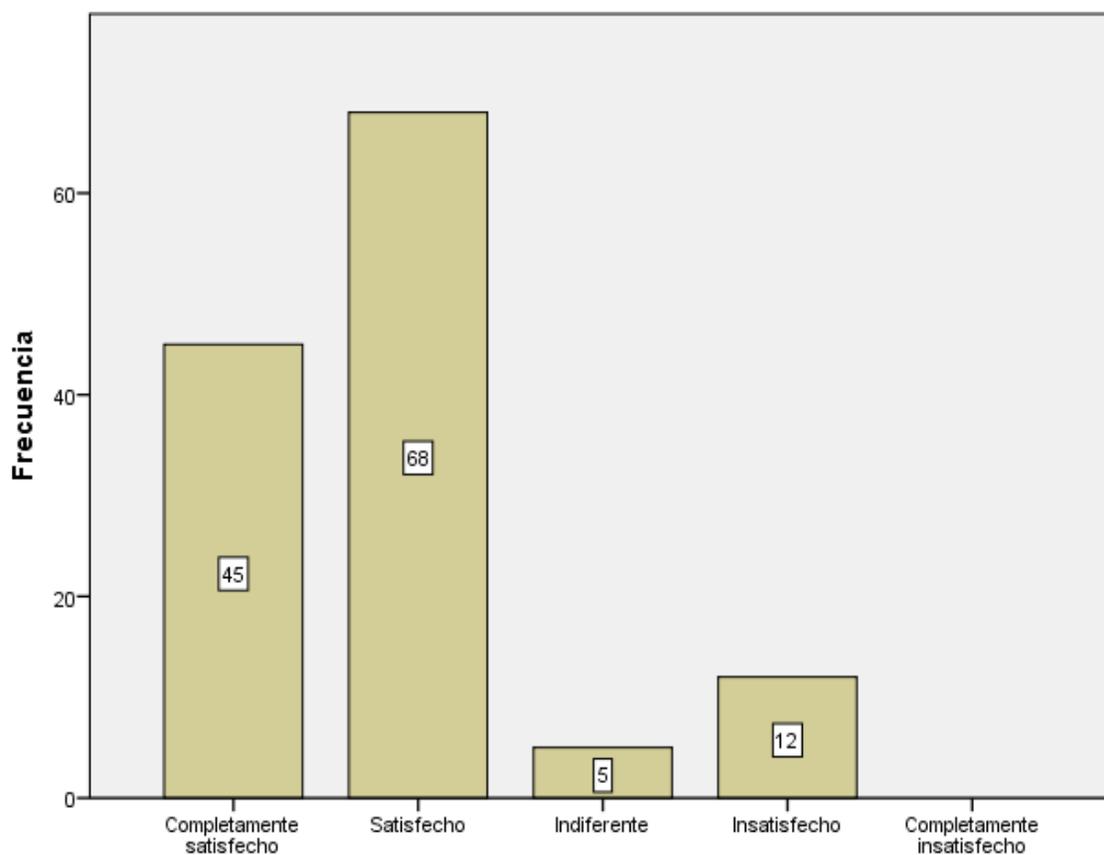


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 44: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

e. **Presentación y funcionamiento de los baños.**

Resultado: CUARENTA Y CINCO (45), es decir, el 34,6%, declaró estar “Completamente satisfecho”; SESENTA Y OCHO (68), que representan el 52,3%, refirió estar “Satisfecho”; cinco, que son el 3,8%, indicó sentirse “Indiferente”; mientras que DOCE (12), que constituyen el 9,2%, respondió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 45**:



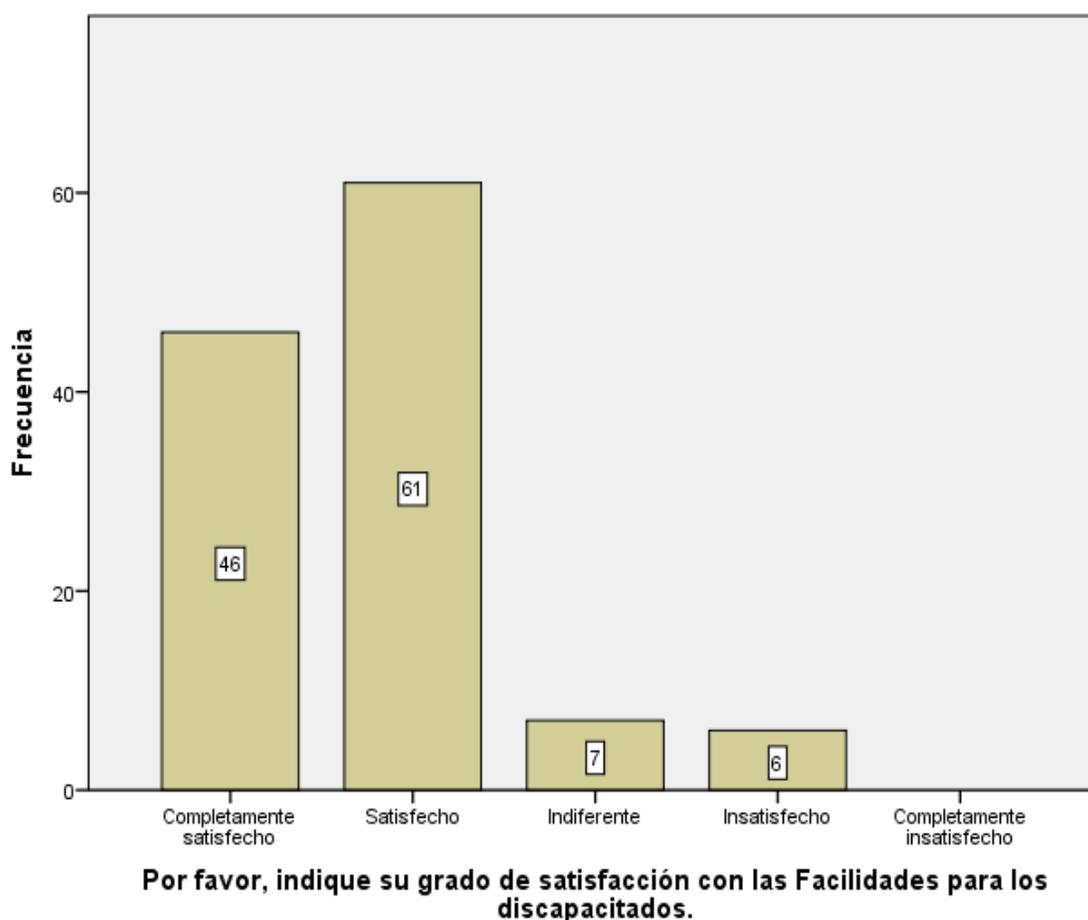
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 45: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

f. **Facilidades para los discapacitados.**

Resultado: CUARENTA Y SEIS (46), que representan el 38,3%, declaró estar “Completamente satisfecho”; SESENTA Y UNO (61), que constituyen el 50,8%, respondió estar “Satisfecho”; siete, que son el 5,8%, indicó sentirse “Indiferente”; mientras que seis, que son el 5,0%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 46**:

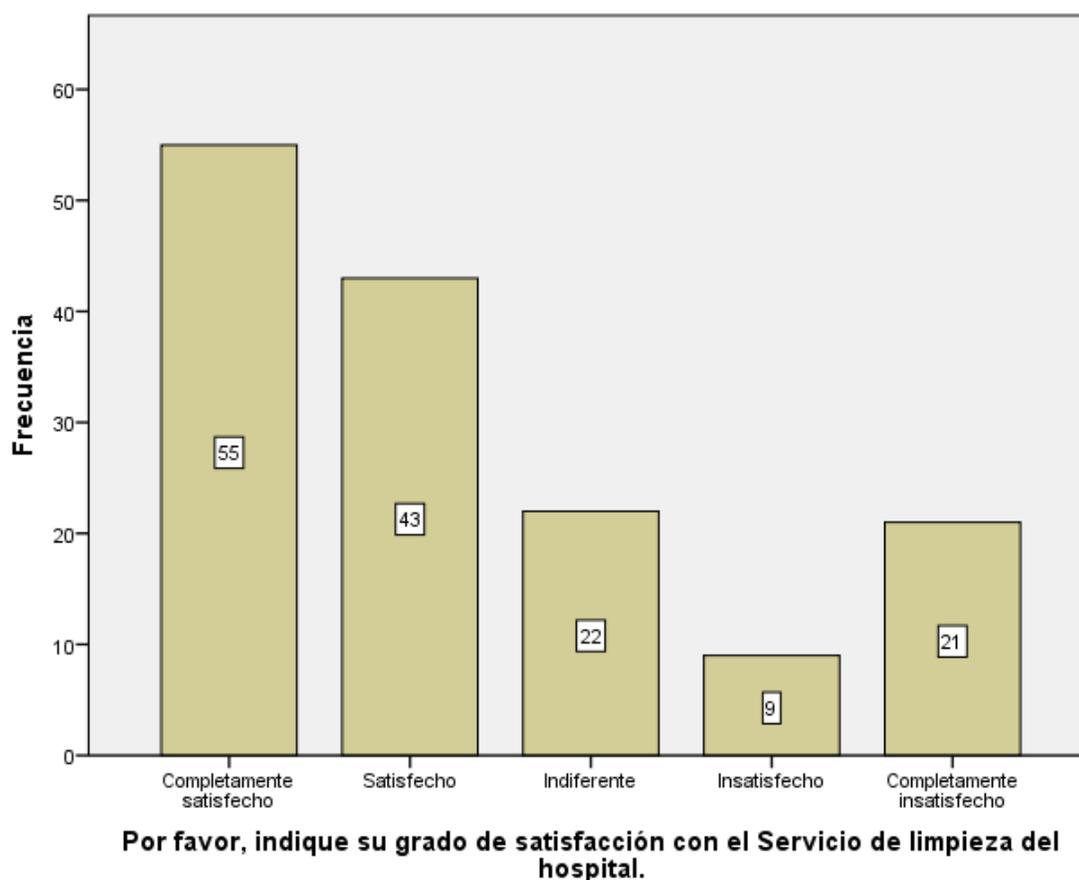


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 46: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7f de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

g. Servicio de limpieza.

Resultado: CINCUENTA Y CINCO (55), que representan el 36,7% de los encuestados, declaró estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA Y TRES (43), que son el 28,7%, refirió estar “Satisfecho”; VEINTIDOS (22), es decir, el 14,7%, respondió sentirse “Indiferente”; mientras que nueve, que constituyen el 6,0%, señaló estar “Insatisfecho” y VEINTIUNO (21), que agrupan al 14,0%, indicó estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 47:**



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

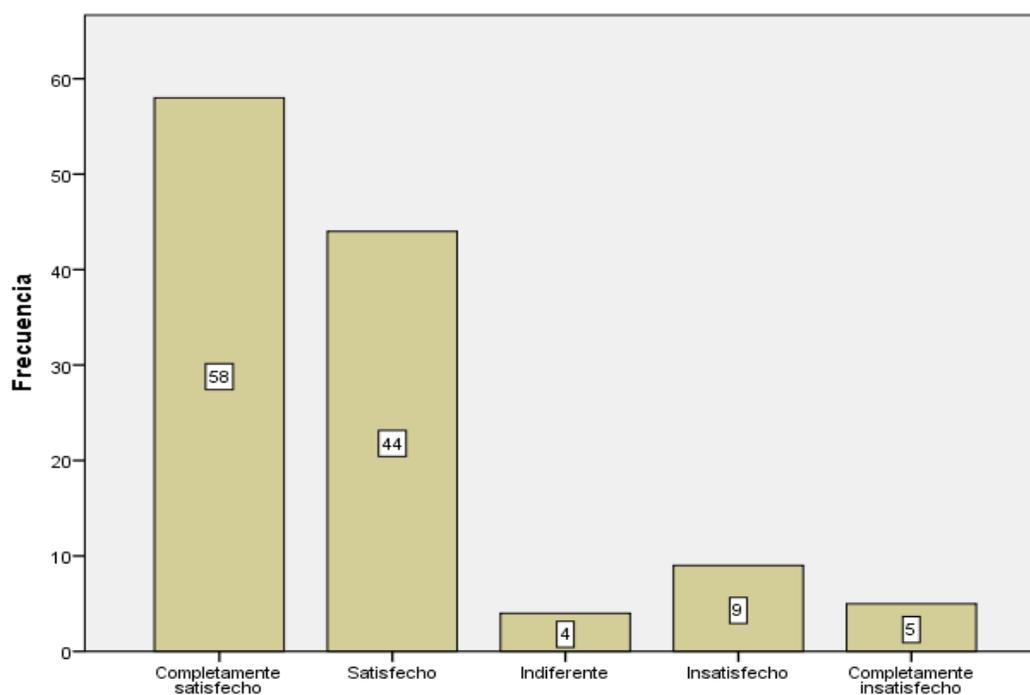
Figura 47: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 7g de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

SOBRE LA COMIDA.- Este aspecto comprendió una pregunta, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 8: Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados:

a. Calidad.

Resultado: CINCUENTA Y OCHO (58), que constituyen el 48,3% de los encuestados, declaró estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA Y CUATRO (44), que son el 36,7%, respondió estar “Satisfecho”; cuatro, que representan el 3,3%, refirió sentirse “Indiferente”; mientras que nueve, es decir, el 7,5%, señaló estar “Insatisfecho” y cinco, el 4,2%, indicó estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 48:**



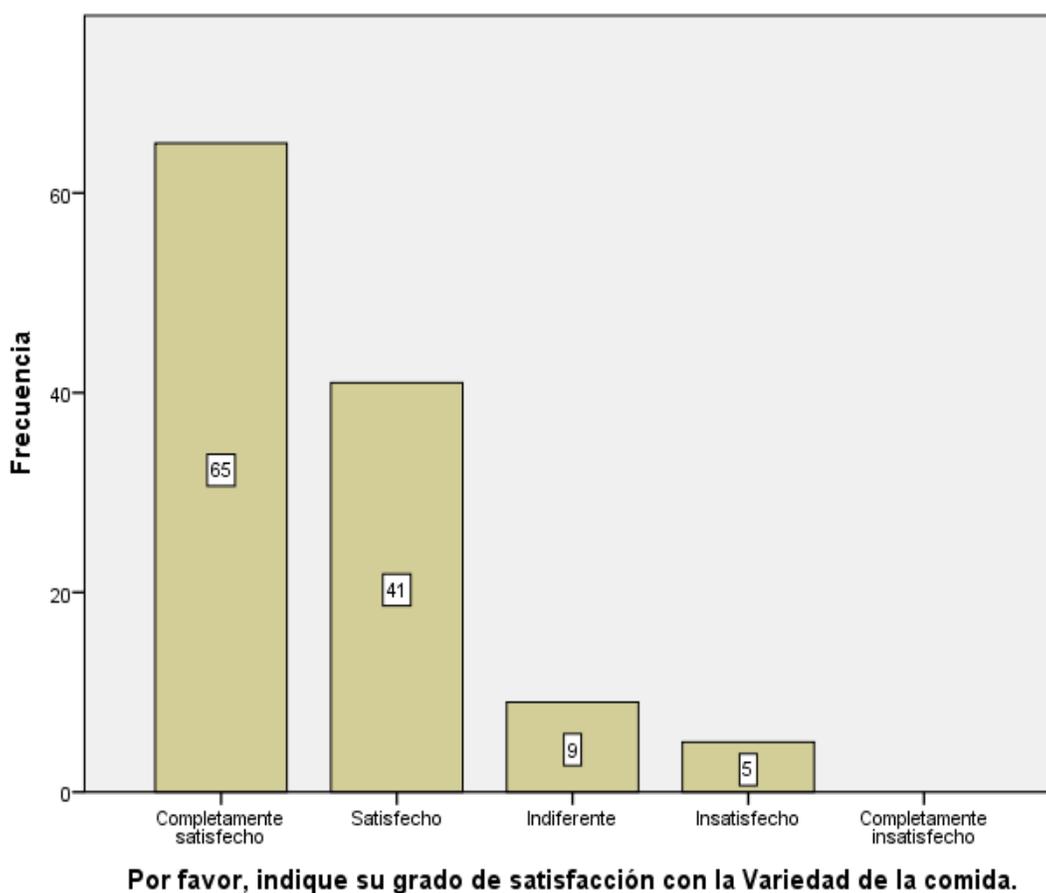
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 48: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8a de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

b. Variedad.

Resultado: SESENTA Y CINCO (65), es decir, el 54,2%, respondió estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA Y UNO (41), que representan el 34,2%, declaró estar “Satisfecho”; nueve, que constituyen el 7,5%, refirió sentirse “Indiferente”; mientras que cinco, que agrupan al 4,2%, señaló estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 49**:

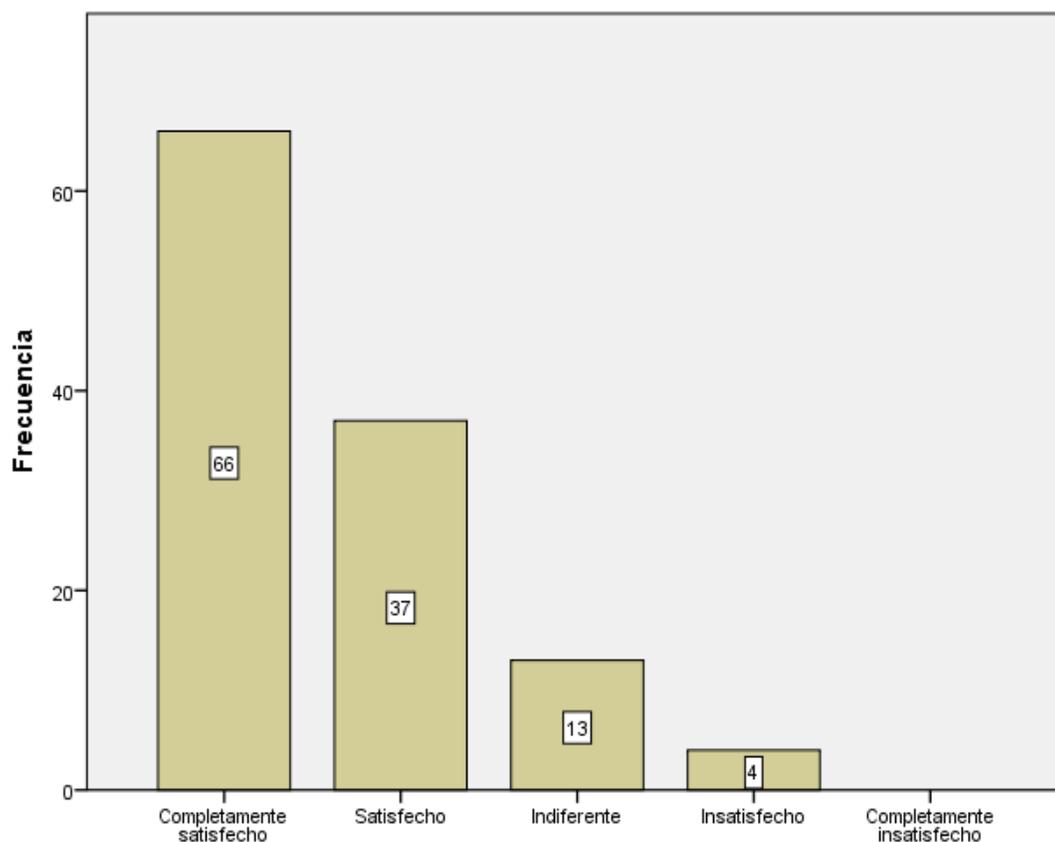


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 49: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8b de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

c. **Cantidad.**

Resultado: SESENTA Y SEIS (66), que representan el 55,0% declaró estar “Completamente satisfecho”; TREINTA Y SIETE (37), que son el 30,8%, refirió estar “Satisfecho”; TRECE (13), es decir, el 10,8%, señaló sentirse “Indiferente”; mientras que cuatro, que constituyen el 3,3%, respondió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 50**:



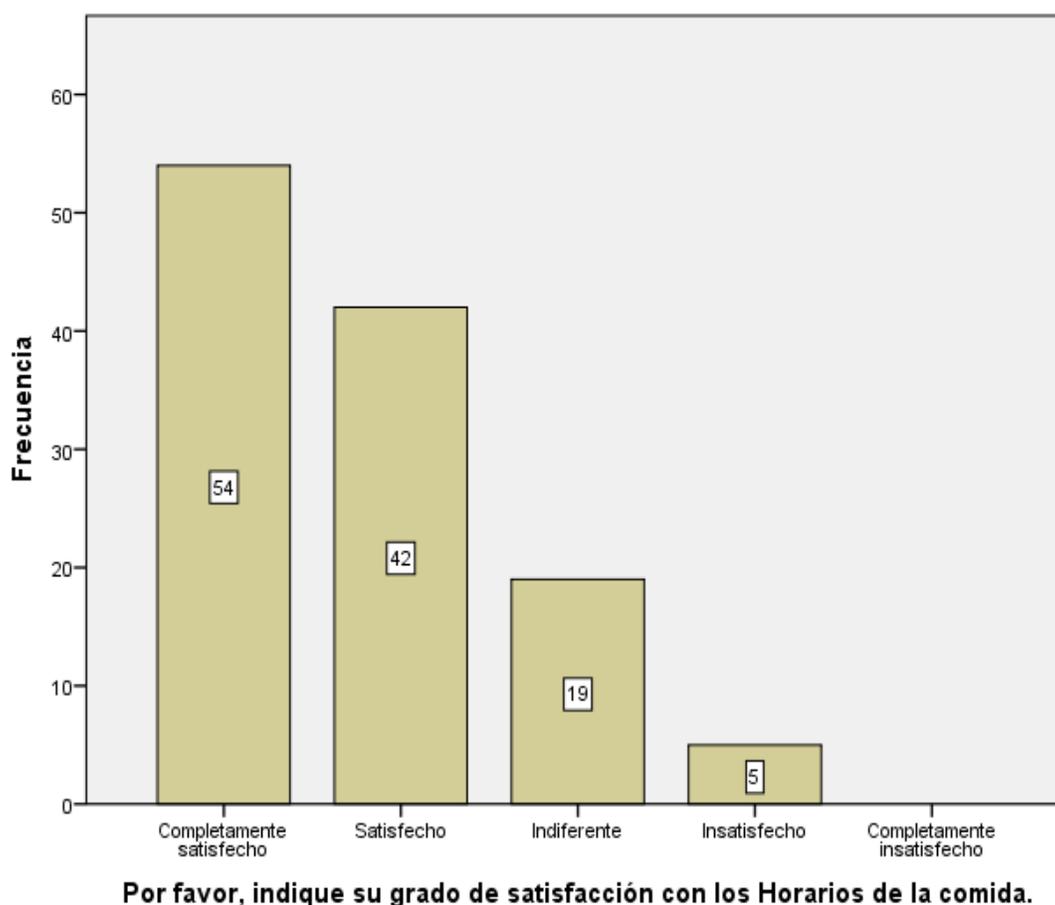
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 50: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8c de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

d. **Horarios.**

Resultado: CINCUENTA Y CUATRO (54), que son el 45,0%, refirió estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA Y DOS (42), que constituyen el 35,0% señaló estar “Satisfecho”; DIEZ Y NUEVE (19), que representan el 15,8%, declaró sentirse “Indiferente”; mientras que cinco, es decir, el 4,2%, respondió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 51**:

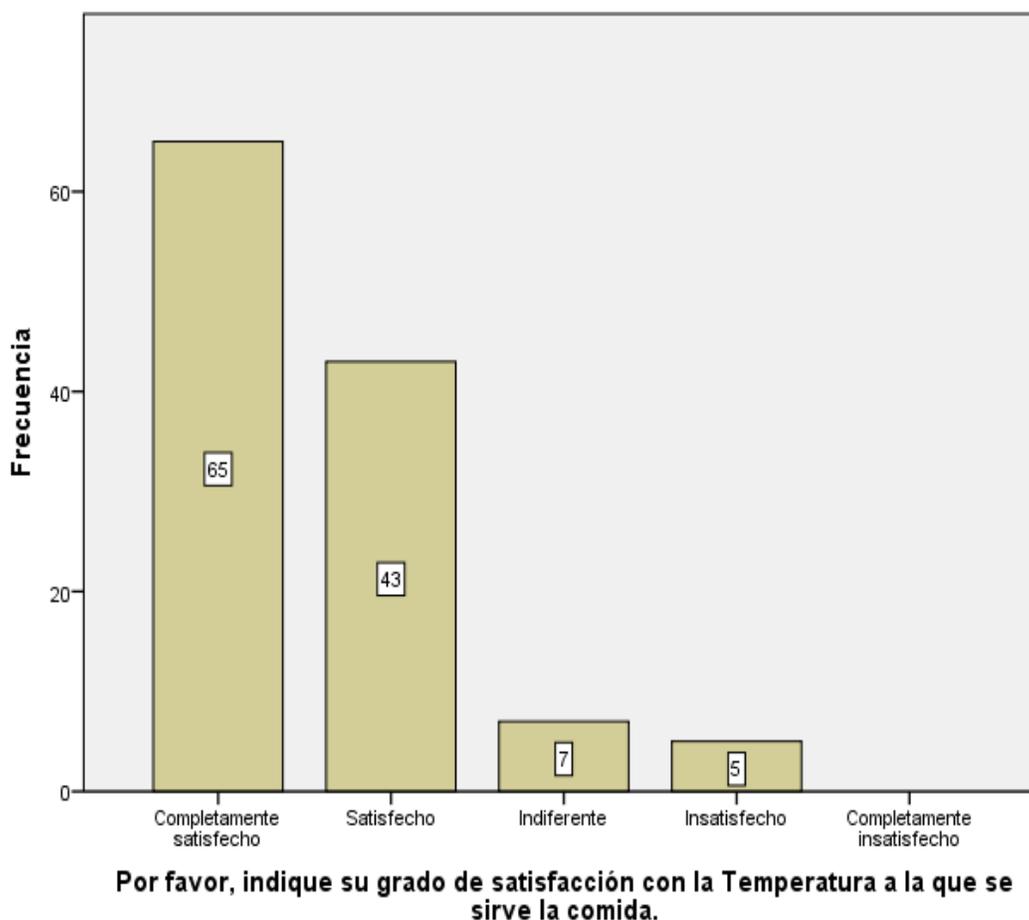


Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 51: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8d de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

e. **Temperatura a la que se sirve.**

Resultado: SESENTA Y CINCO (65), que representan el 54,2%, señaló estar “Completamente satisfecho”; CUARENTA Y TRES (43), es decir, el 35,8%, respondió estar “Satisfecho”; siete, que constituyen el 5,8%, declaró sentirse “Indiferente”; mientras que cinco, que son el 4,2%, refirió estar “Insatisfecho”, no habiendo ninguno de los encuestados indicado estar “Completamente insatisfecho”, conforme se muestra en la distribución frecuencial que se presenta en la **Figura 52**:



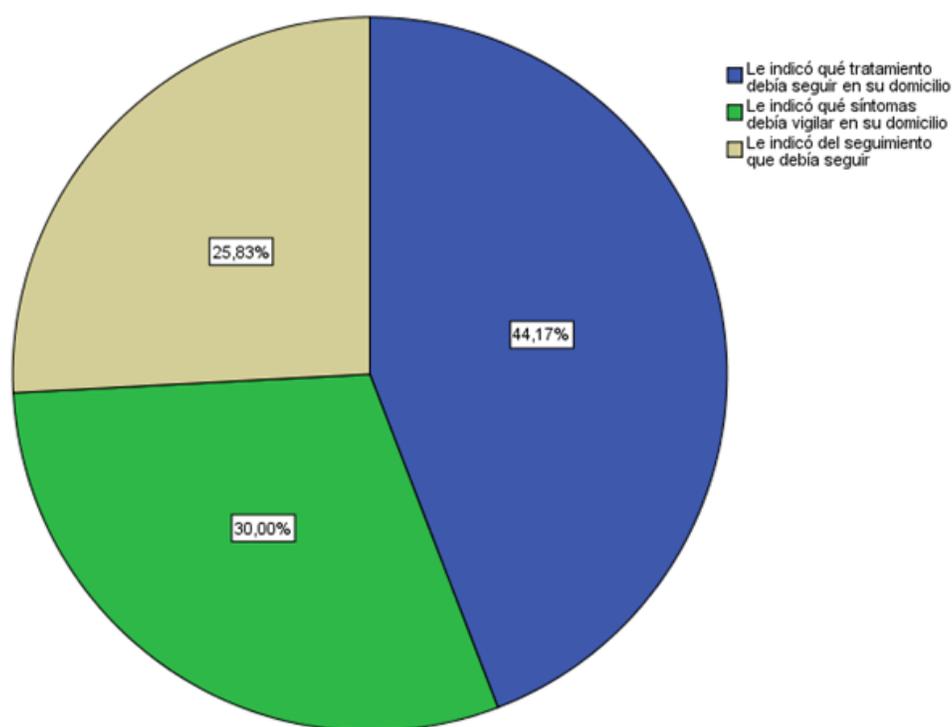
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 52: Distribución frecuencial de resultados de la Pregunta 8e de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

SOBRE EL ALTA HOSPITALARIA.- Este aspecto comprendió una pregunta, cuyos resultados fueron los siguientes:

Pregunta 9: Su médico o enfermera...

Resultado: CINCUENTA Y TRES (53), que representan el 44,17% de los encuestados, respondieron que “Le indicó qué tratamiento debía seguir en su domicilio”, TREINTA Y SEIS (36), que son el 30,0%, dijeron que “Le indicó qué síntomas debían vigilar en su domicilio”, mientras que TREINTA Y UNO (31), que constituyen el 25,83%, señalaron que “Le indicó el seguimiento que debían seguir”, resultados que se corresponden con la distribución porcentual de la **Figura 53:**



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 53: Distribución porcentual de resultados de la Pregunta 9 de la Encuesta a los Usuarios del HG.PNP.SJ.

Por **Anexo 11** se presenta el cuadro de resultados obtenidos por el programa SPSS en relación a la presente encuesta para Usuarios del Hospital.

Por otra parte, el HG.PNP.SJ., nos proporcionó los resultados finales de la **Encuesta-SERVQUAL, “Satisfacción usuario externo”**, en la cual se evaluaron cinco aspectos:

- **FIABILIDAD** (Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA** (Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno).
- **SEGURIDAD** (Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas).
- **EMPATÍA:** (Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada).
- **ASPECTOS TANGIBLES** (Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación).

A continuación, en la **Tabla 7**, se presenta el resumen de los resultados obtenidos por el hospital a nivel de la Consulta Externa, a través de la indicada encuesta SERVQUAL:

Tabla 7

Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Consulta Externa).

Referencia: Satisfacción Agosto-2015 (Consultorio Externo).

N°	Dimensiones	Satisfechos	Insatisfechos	Evaluación
1	Fiabilidad	69.39%	30.61%	Aceptable
2	Capacidades de respuesta	66.33%	33.67%	Aceptable
3	Seguridad	68.88%	31.12%	Aceptable
4	Empatía	66.53%	33.47%	Aceptable
5	Aspectos tangibles	67.86%	32.14%	Aceptable

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HG.PNP.SJ.

Podemos observar que en todas las dimensiones se encuentran en un nivel aceptable según el siguiente detalle:

- En la dimensión **FIABILIDAD**, con el más alto nivel entre las dimensiones con 69.39% de usuarios satisfechos y 30.61 de usuarios insatisfechos.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, con 66.33% de usuarios satisfechos y 33.67% de usuarios insatisfechos.
- **SEGURIDAD**, con 68.88% de usuarios satisfechos y 31.12% de usuarios insatisfechos.
- **EMPATÍA**, con 66.53% de usuarios satisfechos y 33.47% de usuarios insatisfechos.
- **ASPECTOS TANGIBLES**, con 67.86% de usuarios satisfechos y 32.14% de usuarios insatisfechos.

En la **Tabla 8**, se muestra el resumen de los resultados obtenidos por el hospital a nivel del Servicio de Hospitalización, mediante la encuesta SERVQUAL:

Tabla 8

Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Servicio de Hospitalización).

Referencia: Satisfacción Agosto-2015 (Hospitalización).

N°	Dimensiones	Satisfechos	Insatisfechos	Evaluación
1	Fiabilidad	55.22%	44.78%	En proceso
2	Capacidades de respuesta	44.02%	55.98%	En proceso
3	Seguridad	38.59%	61.41%	Por mejorar
4	Empatía	37.83%	62.17%	Por mejorar
5	Aspectos tangibles	38.59%	61.41%	Por mejorar

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HG.PNP.SJ.

En este caso, podemos observar los siguientes resultados:

- La dimensión **FIABILIDAD** se encuentra en proceso con 55.22 % de usuarios satisfechos y 44.78% de usuarios insatisfechos.

- Del mismo modo, la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** se encuentra en proceso con un 44.02 de usuarios satisfechos y el 55.98% de usuarios insatisfechos.
- En la dimensión **SEGURIDAD**, con un 38.59% de usuarios satisfechos y 61.41% de usuarios insatisfechos, encontrándose por mejorar.
- En la dimensión **EMPATÍA**, con un 37.83% de usuarios satisfechos y 62.17% de usuarios insatisfechos, encontrándose también por mejorar.
- En la dimensión **ASPECTOS TANGIBLES**, con un 38.50%, de usuarios satisfechos y 61.41% de usuarios insatisfechos, aspecto que también está considerado por mejorar.

Por último, en la **Tabla 9**, se muestra el resumen de los resultados obtenidos por el hospital a nivel del Servicio de Emergencia, mediante la encuesta SERVQUAL:

Tabla 9

*Resultado de la Encuesta SERVQUAL - Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud (Servicio de Emergencia).
Referencia: Satisfacción Agosto-2015 (Emergencia).*

N°	Dimensiones	Satisfechos	Insatisfechos	Evaluación
1	Fiabilidad	60.80%	39.20%	Aceptable
2	Capacidades de respuesta	61.00%	39.00%	Aceptable
3	Seguridad	69.50%	30.50%	Aceptable
4	Empatía	67.20%	32.80%	Aceptable
5	Aspectos tangibles	72.00%	28.00%	Aceptable

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HG.PNP.SJ.

En el Servicio de Emergencia podemos observar que todas las dimensiones se encuentran en un nivel aceptable según el siguiente detalle:

- En la dimensión **FIABILIDAD** con 60.8% de usuarios satisfechos y con 39.2% de usuarios insatisfechos.
- En la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** 61% de usuarios satisfechos y con 39% de usuarios insatisfechos
- En la dimensión de **SEGURIDAD** con un 69.5% de usuarios satisfechos y 30.5% de usuarios insatisfechos.

- En la dimensión **EMPATÍA** con 67.2% de usuarios satisfechos y 32.8 de usuarios insatisfechos.
- En la dimensión **ASPECTOS TANGIBLES** es la dimensión con el mayor nivel de usuarios satisfechos con un 72%, observándose un 28% de usuarios insatisfechos.

Es importante señalar que en esta encuesta SERVQUAL se aplicó el sistema semáforo, para establecer la situación de cada aspecto, de acuerdo al siguiente detalle:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Discusión

De acuerdo a la investigación realizada, se obtuvo como fuentes los resultados de las encuestas aplicadas en el HG.PNP.SJ., a SETENTA (70) trabajadores entre oficiales y subalternos, así como a CIENTO CINCUENTA (150) pacientes y sus familiares, con la finalidad de verificar tanto la calidad del servicio como la organización y logística empleadas en la institución. Así mismo se empleó como referencia la encuesta de SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA) MINISTERIO DE SALUD – DGSP realizada por personal de la Oficina de Control Interno (Gestión de la Calidad) del Hospital, para complementar la investigación.

Las dos encuestas aplicadas presentaron un nivel de confiabilidad de aceptable (para el Personal del Hospital) y excelente (para los Usuarios del Hospital), con una relación entre las variables de aceptable y alta, respectivamente, siendo el nivel crítico (Significación) obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett de 0 en ambos casos, lo que significa que el modelo factorial fue el adecuado para explicar los datos de las referidas encuestas.

En cuanto al servicio de atención que ofrece el HG.PNP.SJ., encontramos coincidencias de satisfacción entre los resultados de la encuesta SERVQUAL modificada y la aplicada para el presente trabajo de investigación, con estándares que bordean el 65% al 75%, los cuales si bien son considerados altos, pueden ser mejorados, en busca de alcanzar la excelencia, más tratándose de un Centro de Salud orientado exclusivamente a pacientes geriátricos.

Respecto a los factores que afectan el funcionamiento administrativo del HG.PNP.SJ., se identificaron puntualmente los siguientes:

- a. Procesos administrativos demasiado engorrosos y burocráticos, lo que dilata los tiempos de trámite para las solicitudes y la comunicación entre las áreas de administración, logística, mantenimiento y los servicios médicos de cada especialidad, lo que afecta la calidad de la gestión operativa, situación que incide indirectamente en la atención administrativa al usuario, tanto interno como externo.
- b. Falta de Planes de Mantenimiento, tanto de equipos médicos, equipamiento electromecánico y de la infraestructura, lo que no permite prevenir futuros inconvenientes que al momento todavía no son tan notorios, pues se trata de un hospital con pocos años de construido.
- c. Estructura Orgánica no cubre la totalidad de necesidades organizativas y funcionales, lo que ocasiona que, principalmente, no exista un área responsable de la recepción, filtraje, consolidación y seguimiento a las necesidades existentes, que deben ser materializadas como requerimientos, tanto a nivel de temas netamente administrativos, como de lo relativo a medicamentos y material médico en general, tarea que recae en Comités provisionales que se mantienen activos hasta la entrega de sus informes finales.
- d. Inadecuada estrategia en la gestión de los Recursos Humanos, que ha conllevado a que se tenga que asignar personal médico a la realización de labores administrativas, por el solo hecho de ser profesionales, lo que no solo no permite solucionar el problema, ni hacer una mejor gestión, más todavía si no se les capacita y prepara para una tarea que no les es propia, sino que genera un clima laboral desfavorable y un incorrecto e inadecuado manejo administrativo.

- e. Deficiencias en el control de algunos servicios estratégicos del hospital, entre ellos el de limpieza que, aunque cuenta con un porcentaje de aceptación por parte de los pacientes y sus acompañantes, superior al 65%, resulta insuficiente pues al tratarse de un Centro de Salud, este nivel debería ser mayor, más aún cuando se tiene que tener mucho cuidado en la segregación de los residuos sólidos.

Por otra parte, se han logrado identificar los principales factores que afectan la atención a los usuarios del HG.PNP.SJ., entre los que podemos mencionar los siguientes:

- a. Falta de sensibilización por parte del personal asistencial y/o administrativo para proporcionar a los usuarios que asisten al HG.PNP.SJ., información referida a las facilidades y servicios que brinda el hospital.
- b. No existe una central de citas, lo que impide tener un adecuado control de las mismas, ocasionando en algunos casos que puede haber un exceso de citas por paciente.
- c. Hay todavía una alta dependencia del Hospital Central, lo que genera que muchos pacientes dejen de asistir a este hospital especializado, generando en algunos casos capacidad ociosa, creando una falsa percepción de suficiencia en la atención médica.
- d. Falta de ambientes apropiados, que obligan a improvisar almacenes provisionales en consultorios médicos, desvirtuando el propósito de los mismos.
- e. Ausencia de auditorías operativas que permitan la detección de desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades definidas para cada función.

Las encuestas aplicadas han revelado un alto grado de satisfacción en cuanto al trato que el paciente recibe por parte del personal médico y asistencial, tanto respecto al tiempo que le dedica el médico y el personal asistencial, como con la confidencialidad y la predisposición por escucharlos, lo que evidencia que el hospital cuenta con profesionales de la salud altamente calificados. Esta información resulta concordante con los resultados arrojados por la aplicación de la encuesta SERVQUAL, y que contempla cinco aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; sin embargo, es preciso indicar que el área con menor nivel de satisfacción es hospitalización, en lo concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir

credibilidad, confianza y confidencia en la atención, la disponibilidad para el cuidado y atención individualizada y la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento y del personal, lo cual se explica porque la condición del paciente en este servicio lo hace más sensible y vulnerable.

Lo contrario ocurre con el personal de hospital, que evidencia una serie de insatisfacciones respecto a la demora en los trámites administrativos y por la inadecuada asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo, lo que afecta significativamente el correcto funcionamiento del hospital, situación que irá evidenciándose más negativamente con el correr de los años y el deterioro natural de la infraestructura, aspectos que requieren de personal técnico especializado para el desarrollo de acciones de prevención.

Finalmente, debemos indicar que en base a los resultados obtenidos se identificó que un gran problema administrativo se da por la falta de un Manual de Funciones formal, existiendo un proyecto que data del año 2014 y que no ha sido aprobado, además de no estar acorde a la realidad del entorno policial, situación que genera dudas y desconcierto al personal respecto a su aplicabilidad o no en el ejercicio de sus funciones. Lo propio ocurre con la falta de un Manual de Procedimientos para la atención del usuario, lo que motiva que se actúe sobre la base de normas generales, tanto en materia de salud, como en lo referido a las contrataciones públicas, adaptándolas al nivel de aplicabilidad que le corresponde al HG.PNP.SJ., como Centro de Salud.

Conclusiones.

1. La Dirección de Sanidad, en su calidad de ente rector de la salud en la PNP, no ha definido una política clara, ni emitido directivas que permitan el desarrollo de planes, programas, procedimientos, además de una correcta administración de los recursos humanos, por lo que la Gestión Operativa a todo nivel es deficiente. En tal sentido, si bien el HG.PNP.SJ., organizacionalmente cuenta con una Oficina de Planificación y Desarrollo, una Oficina de Gestión de la Calidad y un Área Administrativa, las mismas no tienen bien definidos los **procesos** a su cargo, lo que se ve reflejado en la ausencia de planes a mediano y largo plazo, limitándose a la elaboración de propuestas cortoplacistas para mitigar los problemas más inmediatos.

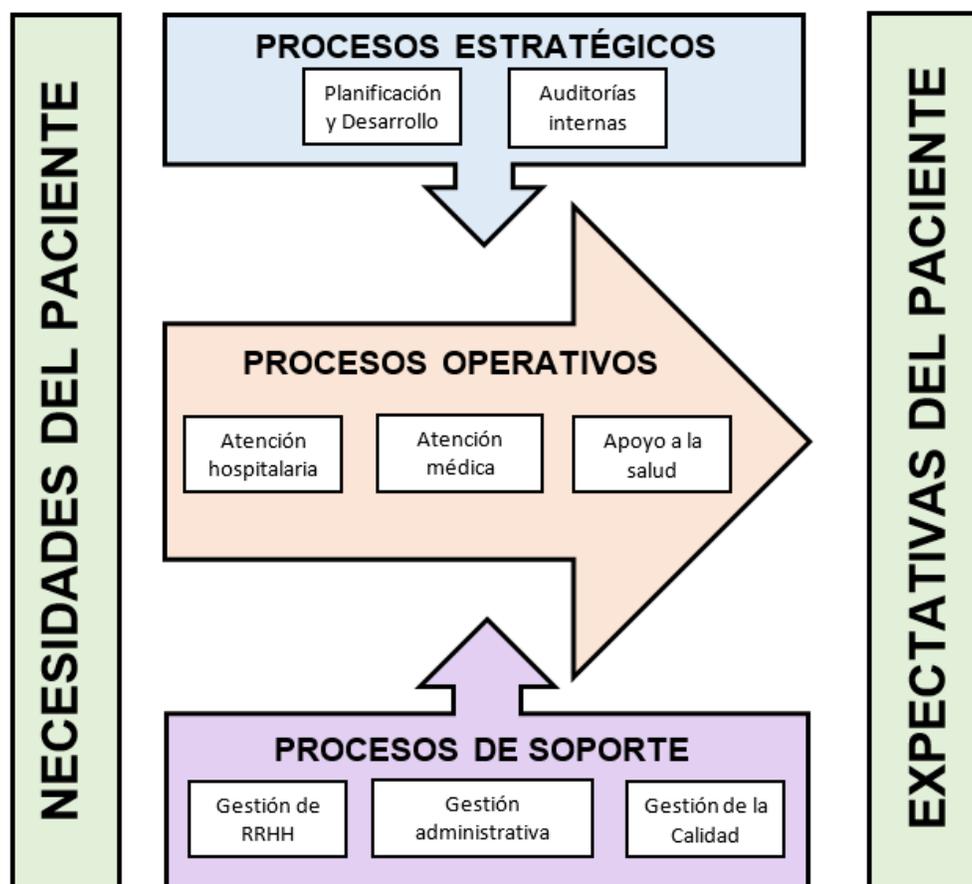
2. Se ha determinado que no existe una adecuada **Gestión Administrativa**, lo que ocasiona que la mayor incidencia de deficiencias existentes en el HG.PNP.SJ., sean de carácter administrativo y logístico, por lo que el mejoramiento de estas deficiencias podría incrementar la satisfacción de los pacientes.

Al respecto, se ha verificado que la tramitación para la propuesta y formulación de requerimientos urgentes es demasiado burocrática por no contarse con personal administrativo debidamente capacitado, además de haberse identificado problemas a nivel de operatividad, entre ellos el de multiplicidad de procesos innecesarios que podrían sistematizarse para mejorar la atención y la misma labor del personal, requiriéndose para ello que toda medida deba centrarse en la satisfacción tanto del personal del hospital como del usuario que asiste diariamente a recibir atención médica.

3. En cuanto a la **Gestión de la Calidad**, existen deficiencias que no requieren de mayor inversión para ser revertidas, tales como la concientización al personal respecto al trato cordial y amigable que debe darse al usuario externo que concurre al hospital, las facilidades de información de las prestaciones que el hospital ofrece, programas de prevención de riesgos que permita lograr, de forma sistemática, un mejor funcionamiento administrativo-operativo y una calidad de atención acorde al nivel de este Centro de Salud, considerando que los sistemas de atención en salud, son sistemas de alto riesgo, por lo que resulta necesario detectar las fallas y corregirlas.
4. Se identificaron igualmente problemas a nivel de la **Gestión de Recursos Humanos**, entre ellos el de multiplicidad de funciones y la ausencia de planes y programas de capacitación, sobre todo para la realización de tareas administrativas. En tal sentido, un problema álgido se presenta debido a la no existencia de un manual de funciones y uno de procedimientos aprobado y que se corresponda con la realidad policial, que requiere la incorporación de personal civil en puestos que requieren de competencias y habilidades que los efectivos policiales no poseen, lo que incide negativamente en el funcionamiento administrativo y en la atención al usuario del HG.PNP.SJ.

Recomendaciones.

1. Establecer los **procesos** necesarios para coordinar mejor las actividades y tareas que se realizan en el HG.PNP.SJ.- Para ello, en la **Figura 54** se propone un cuadro de Procesos armonizados, haciéndose necesario que cada proceso se encuentre claramente definido:



Fuente: Elaboración propia.

Figura 54: Propuesta de Procesos armonizados

Dentro de los Procesos estratégicos, se propone la existencia de dos procesos importantes: el de Planificación y Desarrollo, que permita la formulación de Planes de Trabajo acorde a las necesidades existentes, fijando objetivos claros a alcanzar, dentro del marco presupuestal existente, facilitándose de esta manera la posibilidad de una adecuada y correcta programación en las instancias correspondientes (U.E. 020 y SALUDPOL) para la atención de

tales necesidades; por otra parte, se propone un proceso de Auditorías, que permita asegurar que los controles internos establecidos sean los adecuados y que las metas y objetivos de la organización se cumplan a todo nivel, tanto en la parte médica como en la administrativa.

Asimismo, se plantean tres procesos de Soporte: el de Gestión Administrativa, el de Gestión de la Calidad y el Gestión de Recursos Humanos, que, de acuerdo a los problemas que se establecieron inicialmente en el hospital y que fueron corroborados con las encuestas, requieren la implementación de algunas estrategias de decisión para el mejoramiento de la gestión administrativa y la atención de los usuarios del HG.PNP.SJ.

2. Implementar estrategias para corregir las deficiencias observadas a nivel de **Gestión Administrativa**:

PROBLEMA: EL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TIENE DEMASIADOS PASOS Y PUEDE TOMAR 35 DÍAS CALENDARIO.

Estrategia 1: Se deben simplificar los procedimientos de tramitación, empleando copias informativas en los escalones que solo requieran conocimiento de la acción tomada.

Estrategia 2: Debe establecerse un sistema de referencia en base a las necesidades de los últimos meses para verificar si las órdenes de trabajo son las mismas o solo varían en cuanto a cantidades para simplificar la labor de evaluación en administración.

PROBLEMA: LA FORMULACIÓN DE NECESIDADES SE REALIZA POR USUARIO EN BASE A ESTADÍSTICAS QUE NO SIEMPRE SE ENCUENTRAN ACORDES CON LA REALIDAD.

Estrategia 1: Debe establecerse un criterio unificado por área o servicio, a fin que se consoliden las necesidades y se tramiten utilizando parámetros debidamente consensuados.

Estrategia 2: Debe tomarse en cuenta tanto las existencias como los requerimientos de los últimos meses.

PROBLEMA: NO SE CUENTA CON UN PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y DE EQUIPOS MÉDICOS.

Estrategia 1: Elaborar un Plan de Mantenimiento para los equipos médicos, el equipamiento electromecánico y la infraestructura, debidamente priorizados y costificados, considerando en primer término las acciones correctivas y luego las preventivas.

Estrategia 2: Se debe realizar un inventario general de la infraestructura anotando la fecha en la que se realizó el mantenimiento y la fecha del próximo mantenimiento.

Estrategia 3: Se debe realizar un inventario general de los equipos médicos anotando la fecha en la que se realizó el mantenimiento y la fecha del próximo mantenimiento.

3. Implementar estrategias para corregir las deficiencias observadas a nivel de **Gestión de la Calidad:**

PROBLEMA: NO EXISTE UNA CENTRAL DE CITAS, PUEDE HABER UN EXCESO DE CITAS POR PACIENTE.

Estrategia 1: Se debe implementar una Central de citas, para facilitar la gestión de la atención del hospital y propiciar un escenario de mejora continua.

Estrategia 2: Se debe asignar una cantidad limitada de atenciones por paciente, para un mejor control clínico del paciente y la prescripción de medicamentos.

Estrategia 3: Se debe evaluar la productividad y efectividad de los procesos de atención, facilitando las auditorías operativas que permitan la detección de desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades definidas para cada función.

PROBLEMA: NO SE BRINDA A LOS USUARIOS LA INFORMACIÓN REFERIDA A LAS FACILIDADES Y SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL.

Estrategia 1: Se debe elaborar un Plan de Información, a través del cual se pueda sensibilizar al personal asistencial y/o administrativo respecto a la importancia de brindar una información clara, precisa y concisa al paciente respecto a su atención.

Estrategia 2: Se requiere disponer la implementación de un módulo central de informes, a cargo de personal debidamente capacitado.

4. Implementar estrategias para corregir las deficiencias observadas a nivel de **Gestión de Recursos Humanos:**

PROBLEMA: EXISTE UNA INCORRECTA DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES Y DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO.

Estrategia 1: Revisar, actualizar y formalizar un Manual de Funciones para el HG.PNP.SJ., definiendo claramente los perfiles requeridos para cada puesto.

Estrategia 2: Desarrollar un Manual de Procedimientos para la atención al usuario, sobre la base de las normas y directrices emanadas del Ministerio de Salud, en su condición de ente rector.

Estrategia 3: Reducir la multiplicidad de funciones, asignando personal administrativo calificado para la tarea asignada.

Estrategia 4: El personal debe ser evaluado para la asignación de tareas según competencias.

Estrategia 5: Se debe contar con la herramienta idónea para la inducción de nuevo personal en el quehacer hospitalario, describiendo los procesos y actividades a realizar dentro de las funciones asignadas.

PROBLEMA: FALTA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL. .

Estrategia 1: Mejorar la calidad del servicio mediante el análisis de la forma o secuencia en que se realizan las actividades o tareas, identificando las necesidades de capacitación o desarrollo, para alcanzar la eficacia, eficiencia o modificación de tales actividades o tareas.

Estrategia 2: Elaboración de un Plan de Capacitación, debidamente costificado, en el cual se fijen objetivos claros, los temas que serán abordados, la duración de cada curso, taller, seminario u otra modalidad a establecer y hacia quienes estará dirigido.

Referencias

- Aldana, L. y Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia. ECOE.
- Bazán, O. A. (2012). *Implementación de una central de coordinación como medida de mejora al sistema de atención primaria de salud*. (Tesis para optar el grado de Ingeniero Civil Industrial). Universidad de Chile. Recuperado el 12 de abril de 2016 de http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/89856/BAZAN_OSCAR_1957M.pdf?sequence=1.
- Chapilliquén, F. J. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Perú. Recuperado el 05 de abril de 2016 de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1730/ING_524.pdf?sequence=1
- Cortés, R.; Gaistardo, G.; Hernández, E. A. & Trujillo, A. (2010). *Mejora de los procesos de suministro, control y distribución de material de curación en un hospital*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 05 de abril de 2016 de http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiE9vTa_vKAhVMRiYKHXj3AI4QFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ptolomeo.unam.mx%3A8080%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F132.248.52.100%2F1431%2FTesis.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNFLzq5y3khpQ8MiemoyXZ1wbZnn0g&bvm=bv.113943665,d.eWE
- Delgado, K. C. (2007). *Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes de emergencia adultos de un hospital público utilizando simulación discreta*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 12 de abril de 2016 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1001/DELGADO_ENCINAS_KAREM_ATENCION_HOSPITAL_SIMULACION_DISCRETA.pdf?sequence=1.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España. Díaz de Santos.
- Diccionario de la lengua española. (2014). Real Academia Española.
- Gestión-Calidad Consulting. (2009). Recuperado el 22 de setiembre de 2016 de <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>.
- Godoy, M. (2013). *Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado el 16 de enero de 2017 de <http://inggodoybarbosa.blogspot.pe/2013/05/aseguramiento-de-la-calidad.html>
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la calidad total*. México. Pax.

- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia. Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Ingeniería Industrial on line. (2012) *¿Qué es Ingeniería Industrial?* Recuperado el 08 de abril de 2016 de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/que-es-ingenier%C3%ADa-industrial/>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (Marzo 2016). INFORME TÉCNICO No 1. Situación de la Población Adulta Mayor. Octubre-Noviembre-Diciembre 2015. Recuperado el 18 de abril de 2016 de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_poblacion-adulta-mayor-oct-nov-dic2015.pdf.
- ISO Tools. (2015). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Recuperado el 28 de setiembre de 2016 de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorar-la/>.
- Kotler, P., Bloom, P. & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. Barcelona, España. Paidós Ibérica.
- La Enciclopedia (2004). Madrid, España. Salvat Editores.
- Lamb, C., Hair, J. & Mc Daniel, C. (2011). *Marketing*. Cengage Learning.
- Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. Bogotá, Colombia. Editorial Médica Panamericana.
- Márquez, L. (2012). *Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas del Perú. Recuperado el 29 de marzo de 2016 de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez_as-pub-tesis.pdf.
- Medina, C. M. & Sotomayor, J. J. (2013). *Reingeniería en procesos administrativos y operativos en Clínica Medina*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 05 de abril de 2016 de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/505/1/T-UCSG-POS-MGSS-12.pdf>.
- Münch, L. & García, J. (2015). *Fundamentos de administración*. Bogotá, Colombia. Trillas.
- Oakland, J. S., Porter, L. J., & Coro, P. J. (1999). *Administración por calidad total: Texto y casos*. México. Continental.
- Quezada, A. A. (2013). *Diseño y construcción del proceso de priorización de pacientes en lista de espera ambulatoria, Hospital Ezequiel González Cortés*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil Industrial). Universidad Nacional Autónoma de Chile. Recuperado el 28 de marzo de 2016 de http://blog.obarros.cl/wp-content/uploads/2013/07/cf-quezada_av.pdf.

- Rodríguez, R. (2011). *Cultura de Calidad y Productividad*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. Recuperado el 15 de marzo de 2016 de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/cultura_de_calidad/CULTURA%20DE%20CALIDAD.pdf
- Salazar, I. A. (2014). *Diagnóstico y mejora para el servicio de atención en el área de emergencias de un hospital público*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 12 de abril de 2016 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5489/SALAZAR_IVAN_MEJORA_SERVICIO_ATENCION_EMERGENCIAS_HOSPITAL_PUBLICO.pdf?sequence=1
- Soto, N. I. (2009). *Lineamiento base para la gestión de inventario de medicamentos e insumos a partir de la evaluación comparativa de sistemas de salud público y privado de Puerto Montt*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil Industrial). Universidad Austral de Chile. Recuperado el 05 de abril de 2016 de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bpmfcis718l/doc/bpmfcis718l.pdf>.
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid, España. Díaz de Santos.
- Yanque, E. (2006). *Evaluación organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del departamento de nutrición de un hospital público*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 29 de marzo de 2016 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1000/YANQUE_ROBLE_S_EDUARDO_DEPARTAMENTO_NUTRICION_HOSPITAL_PUBLICO.pdf?sequence=1

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	Tipo de Investigación.
¿De qué manera se puede mejorar el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ?	Establecer las medidas necesarias para mejorar el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.	Independiente Y= Hospital geriátrico. Dependientes. X1= Servicio Médico X2= Atención del paciente	El trabajo realizado corresponde, según la finalidad que se persigue, a una investigación cuantitativa. Nivel de investigación. Se ha utilizado la investigación descriptiva. Método. El método elegido será de encuestas cerradas en el caso de los pacientes que asisten regularmente al Hospital Geriátrico San José para recibir una atención o tratamiento. Población. La población objetivo del Hospital Geriátrico PNP San José es la adulta mayor (60 años a más) de la familia policial, integrada por titulares, cónyuges y padres, quienes constituyen los Usuarios del Servicio Hospitalario, así como el propio Personal del hospital, quienes tienen una percepción distinta de los problemas a ser evaluados. Muestra. La encuesta aplicada al personal del Hospital fue realizada de manera aleatoria a 70 personas. La encuesta aplicada a los usuarios del servicio hospitalario fue realizada de manera aleatoria a 150 pacientes.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son los factores que afectan el servicio médico del HG.PNP.SJ.?	Identificar los factores que afectan el servicio médico del HG.PNP.SJ.		
¿Cuáles son los factores que afectan la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?	Identificar los factores que afectan la atención del paciente del HG.PNP.SJ.		
¿Cuáles son los niveles de satisfacción del personal y los usuarios respecto del servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?	Determinar los niveles de satisfacción del personal y los usuarios respecto del servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.		
¿De qué manera un manual de funciones y procedimientos podría contribuir a favorecer el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.?	Proponer la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para contribuir a favorecer el servicio médico y la atención del paciente del HG.PNP.SJ.		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2
VALIDACIONES DE LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA PERSONAL DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	✓		
Claridad en la redacción	✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de la aplicación	✓		

Observaciones:

hacer preguntas II en positivo

Validado por: <i>Roberto Alfonso Estrella Viladegut</i>	DNI N° <i>25777802</i>
Profesión: <i>Medico</i>	
Lugar de Trabajo: <i>Hospital Geriátrico San José PNP</i>	
Cargo que desempeña: <i>Director</i>	
Lugar y fecha de validación: <i>22 dic 16</i>	
Firma: 	<small>05-340588</small> <small>ROBERTO ALFONSO ESTRELLA VILADEGUT</small> <small>CURSO: MED. GEN.</small>

VALIDEZ	
<u>ES APLICABLE</u>	NO ES APLICABLE

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA PERSONAL DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	✓		
Claridad en la redacción	✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de la aplicación	✓		

Observaciones:

Cambiar a coque fueran
positiva el item 11

Validado por:	Gilda Castro Vilca, DNI N° 40740664.
Profesión:	Ginecóloga
Lugar de Trabajo:	CEMENA, Clínica San Judas Todew
Cargo que desempeña:	Médico asistente
Lugar y fecha de validación:	CEMENA, Callao 22/12/16
Firma:	

VALIDEZ	
ES APLICABLE ✓	NO ES APLICABLE

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA PERSONAL DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	✓		
Claridad en la redacción	✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de la aplicación	✓		

Observaciones:

Cambiar el sentido de la pregunta 11
(no existe → existe)

Validado por:	Fernando Runzer C.	DNI N°	4240681
Profesión:	Geriátrico		
Lugar de Trabajo:	CEMENA		
Cargo que desempeña:	Médico jefe de Unidad		
Lugar y fecha de validación:	CEMENA, Callao, 20/12/16		
Firma:	 FERNANDO RUNZER C. <small>Medico Geriátrico</small>		

VALIDEZ	
ES APLICABLE	NO ES APLICABLE

ANEXO 3

VALIDACIONES DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL HOSPITAL

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	✓		
Claridad en la redacción	✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de la aplicación	✓		

Observaciones:

En la pregunta 9 → La Alta hospitalaria la
 da el médico - Refirir palabra enfermera

Validado por: Roberto Alfaro Galvez V. Lopez	DNINº 25777802
Profesión: Médico	
Lugar de Trabajo: Hospital Geriátrico San José P.N.P	
Cargo que desempeña: Director	
Lugar y fecha de validación: 22 Dic 2016	
Firma: 	

VALIDEZ	
<u>ES APLICABLE</u>	NO ES APLICABLE

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	/		
Claridad en la redacción	/		
Pertinencia de la variable con los indicadores	/		
Relevancia del contenido	/		
Factibilidad de la aplicación	/		

Observaciones:

Validado por:	Guida Castro Viacari DNI N° 40740662
Profesión:	Genetra
Lugar de Trabajo:	CEMENA, Clinica San Jodan Tadeo
Cargo que desempeña:	Medico asistent
Lugar y fecha de validación:	CEMENA, Dallas 22/12/16
Firma:	

VALIDEZ	
ES APLICABLE	NO ES APLICABLE

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular
Presentación del Instrumento	✓		
Claridad en la redacción	✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓		
Relevancia del contenido	✓		
Factibilidad de la aplicación	✓		

Observaciones:

Validado por: <i>Fernando Benjón</i>	DNI N° <i>4214067</i>
Profesión: <i>Enfermero</i>	
Lugar de Trabajo: <i>CEMENA</i>	
Cargo que desempeña: <i>Jefe Unidad de Emergencia</i>	
Lugar y fecha de validación: <i>29/12/16</i>	
Firma: <i>[Firma manuscrita]</i>	

VALIDEZ	
<i>ES APLICABLE</i>	NO ES APLICABLE

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL

Por favor, dedique unos minutos a rellenar este cuestionario. Su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio. Esta encuesta es anónima y se usará solo con fines académicos. Lea detenidamente las preguntas. Marque solo una respuesta. Gracias

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

1. ¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?

1	Si	
2	La mayoría de ellas	
3	Solo las principales	
4	No	

2. ¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?

1	Si	
2	La mayoría de ellas	
3	Solo las principales	
4	No	

3. ¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo, siempre que esté aprobado	
3	No es mi competencia	
4	En desacuerdo	

4. ¿Considera que debería existir un manual procedimientos para la atención del usuario?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo, siempre que esté aprobado	
3	No es mi competencia	
4	En desacuerdo	

PLANES Y PROGRAMAS

5. ¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?

1	Si	
2	Solo afecta el funcionamiento operativo	
3	Solo afecta la atención médica	
4	No	

6. ¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?

1	De acuerdo	
2	Solo de equipos médicos y de equipos e instalaciones electromecánicas	
3	Solo de la infraestructura	
4	En desacuerdo	

SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

7. ¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo solo para los requerimientos más simples	
3	No hago requerimientos	
4	Totalmente en desacuerdo	

8. ¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo solo para los requerimientos más simples	
3	No hago requerimientos	
4	Totalmente en desacuerdo	

9. ¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo, pero solo para las necesidades administrativas	
3	De acuerdo, pero a cargo de un área médica	
4	Totalmente en desacuerdo	

ASIGNACIÓN DE PUESTOS

10. ¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo previa evaluación	
3	Solo a nivel de Jefaturas	
4	En desacuerdo	

11. ¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?

1	De acuerdo	
2	En la mayoría de casos la asignación es adecuada	
3	No conozco el tema	
4	En desacuerdo	

12. ¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?

1	De acuerdo	
2	En la mayoría de casos la asignación es adecuada	
3	No conozco el tema	
4	En desacuerdo	

13. ¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?

1	Totalmente de acuerdo	
2	Solo en el ámbito administrativo	
3	No conozco la función de los médicos	
4	Totalmente en desacuerdo	

14. ¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?

1	De acuerdo	
2	De acuerdo, excepto la Dirección del hospital	
3	No sabe, no opina	
4	En desacuerdo	

15. ¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?

1	Totalmente de acuerdo	
2	Solo si está relacionada al cargo	
3	Totalmente en desacuerdo	

16. ¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?

1	De acuerdo	
2	De acuerdo, pero solo de lunes a viernes	
3	De acuerdo, pero solo fin de semana	
4	En desacuerdo	

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL HOSPITAL

Por favor, dedique unos minutos a rellenar este cuestionario. Su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio. Esta encuesta es anónima y se usará solo con fines académicos. Lea detenidamente las preguntas. Marque solo una respuesta. Gracias

SATISFACCION INGRESO

1. A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron...

1	Muy complicados	
2	Bastante complicados	
3	Algo complicados	
4	Nada complicados	
5	Ninguna de las anteriores	

2. ¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?

1	Si	
2	No	
3	Ninguna de las anteriores	

EQUIPO MÉDICO

3. En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?

1	Si	
2	No	
3	Ninguna de las anteriores	

4. Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados.

		1	2	3	4	5
1	Conocimiento y competencia					
2	Información proporcionada					
3	Confidencialidad y discreción					
4	Predisposición a escucharle					
5	Amabilidad y respeto mostrado					

PERSONAL DE ENFERMERÍA

5. A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...

1	Poco, me atendieron con rapidez	
2	Mucho, se demoraron en atenderme	
3	Ninguna de las anteriores	

6. Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados.

		1	2	3	4	5
1	Conocimiento y competencia					
2	Información proporcionada					
3	Confidencialidad y discreción					
4	Predisposición a escucharle					
5	Amabilidad y respeto mostrado					

INFRAESTRUCTURA

7. Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados.

		1	2	3	4	5
1	Señalización del hospital					
2	Seguridad del Hospital					
3	Horario y Número de visitas					
4	Comodidad de las habitaciones					
5	Presentación y funcionamiento de los baños					
6	Facilidades para los discapacitados					
7	Servicio de Limpieza					

8. Siendo 1 completamente satisfecho y 5 completamente insatisfecho. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos **relacionados con la comida**.

		1	2	3	4	5
1	Calidad					
2	Variedad					
3	Cantidad					
4	Horarios					
5	Temperatura a la que se sirve					

ALTA HOSPITALARIA

9. Su médico o enfermera...

1	Le indicó qué tratamiento debía seguir en su domicilio	
2	Le indicó qué síntomas debía vigilar en su domicilio	
3	Le indicó del seguimiento que debía seguir	

ANEXO 6

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La presente investigación consiste en un estudio que nos permita conocer el nivel de conformidad respecto a la calidad del funcionamiento operativo y de la atención médica que les brinda el Hospital Geriátrico PNP San José. El estudio es conducido por César Láinez Lozada Weiss, bachiller de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Si decide participar en el estudio, se le solicitará que llene una encuesta con diferentes preguntas relacionadas con el funcionamiento operativo y la atención médica dentro del hospital, de acuerdo a los siguientes criterios:

- La participación es totalmente voluntaria y anónima.
- La información que se recopile no presenta ningún riesgo para usted.
- Toda encuesta es confidencial y sólo se podrá utilizar en el ámbito académico de la investigación, siendo necesaria solamente su autorización.
- Es importante resaltar que con su participación, usted contribuirá a la mejora de la calidad dentro del propio hospital.
- Ante cualquier duda, usted es libre de realizar cualquier tipo de consulta con respecto al tema.
- En caso que se sintiera incómodo(a) ante alguna pregunta, es libre de abstenerse de responderla.
- La participación es completamente gratuita, es decir, que no aplica ningún costo.

Para cualquier consulta o comentario podrá comunicarse con César EDUARDO LAINEZ LOZADA WEISS al celular 950305219, quien gustosamente lo atenderá.

Muchas gracias por su participación.

Declaración voluntaria:

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en la investigación de mejora de calidad del funcionamiento operativo y de la atención médica en el Hospital Geriátrico PNP San José, siendo consciente que mi participación es completamente voluntaria, y de conocer los beneficios y confidencialidad de la información obtenida.

Al firmar, estoy de acuerdo con que mis datos personales podrían ser usados (salud, condición, etc.) dentro de la investigación. Sin embargo, nada referente a nombres, apellidos o apodos podrá ser utilizado sin mi consentimiento.

Entiendo que puedo participar o retirarme en el momento en que lo considere necesario, o por alguna razón específica, sin tener la necesidad de realizar algún tipo de pago, ni que ello me traiga alguna consecuencia futura.

Lima, ____ de _____ del 2016.

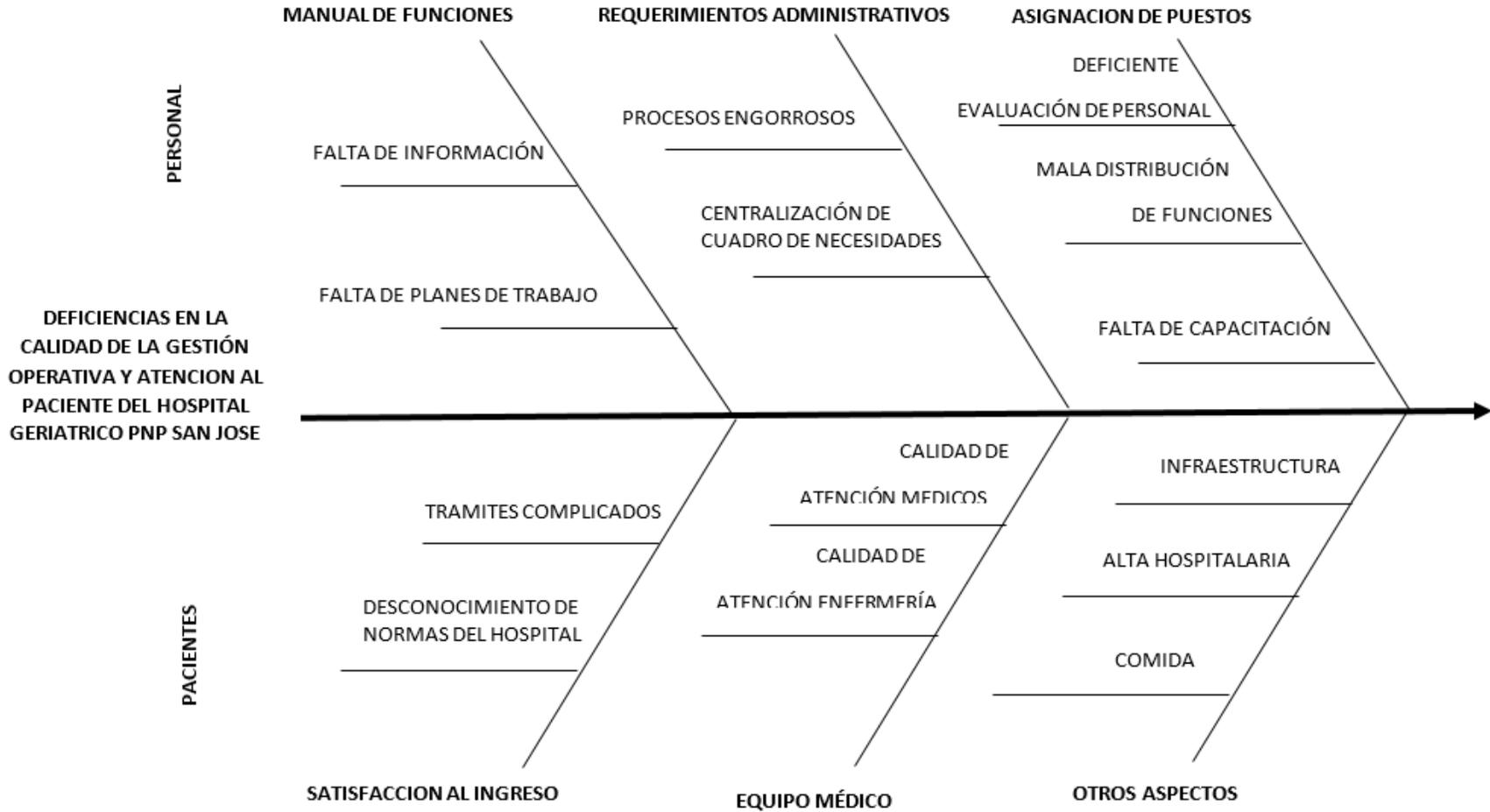
Nombre del participante: _____

Firma: _____

Fecha: ____/____/2016

ANEXO 7

DIAGRAMA DE ISHIKAWA PARA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 8

REPORTE DE LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL

METODO

Participantes

La muestra de estudio estuvo conformada por SETENTA (70) trabajadores del HG.PNP.SJ., VEINTISIETE (27) Oficiales PNP y CUARENTA Y TRES (43) Subalternos PNP. El muestreo utilizado fue de tipo **intencional o de conveniencia**, al haberse seleccionado directa e intencionadamente a los individuos de la población, utilizando como muestra al personal que se encontraba disponible en sus puestos de trabajo, considerando las ausencias por comisiones, permisos, vacaciones, entre otros.

Instrumento

La **Encuesta para Personal del Hospital** consta de DIECISEIS (16) ítems, con preguntas cerradas de cuatro variables en la escala de Lickert y en la escala de Guttman, considerando solo a personal que trabaje en el HG.PNP.SJ.

Procedimiento

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el programa SPSS.

RESULTADOS

Confiabilidad

Según Huh, Delorme & Reid el valor de fiabilidad en investigación exploratoria debe ser igual o mayor a 0.6. En este caso, la confiabilidad se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un indicador de 0.689, lo cual indica que los ítems, al encontrarse en las primeras fases de la investigación, son aceptables.

Análisis de homogeneidad

En cuanto al análisis de homogeneidad, se examinó el grado de asociación entre los ítems que conforman la prueba y de la correlación elemento-total corregida, que es el coeficiente de homogeneidad corregido, se observa que solo el elemento 13 (**¿Considera que**

hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?) es negativo y debería ser eliminado, según se muestra en la **Tabla 10**:

Tabla 10

Estadísticos total-elemento de la Encuesta para el Personal del hospital.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	27,06	25,359	,428	,657
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	26,87	23,621	,526	,639
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	27,57	27,089	,428	,666
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	27,61	27,661	,335	,674
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	26,97	24,637	,429	,654
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	27,61	27,313	,434	,667
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	25,63	25,077	,323	,671
¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	27,30	26,793	,350	,669

¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	27,44	26,540	,388	,665
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	27,60	29,055	,051	,695
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	25,77	25,744	,285	,676
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	27,41	27,348	,254	,678
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	26,40	30,272	-,147	,739
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	26,83	25,130	,250	,686
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	27,54	27,788	,334	,674
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	27,44	26,598	,379	,666

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En este orden de ideas, observamos que, coincidentemente, si se eliminara dicho elemento el valor de Alfa aumentaría a .739, lo que la haría encajar plenamente dentro del rango de aceptable.

Asimismo, en la **Tabla 11** se muestran los valores que se obtuvieron en los Estadísticos de la escala, que constituyen los estadísticos de la prueba en conjunto, observándose que la Media disminuiría de 28.87 a 26.40 de eliminar el ítem **¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?** indicado precedentemente con valor negativo en la correlación elemento-total corregida:

Tabla 11

Estadísticos de la escala de la Encuesta para el Personal del hospital.

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
28,87	29,679	5,448	16

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En la **Tabla 12** se presentan los Estadísticos de los elementos, donde la Media (que es la suma de la Media de todos los ítems) nos da una indicación del índice de dificultad de los ítems, siendo los de más alto valor los siguientes: **¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?** (3.24) y **¿Cree Ud. que no existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?** (3.10):

Tabla 12

Estadísticos de los elementos de la Encuesta para el Personal del hospital.

	Media	Desviación típica	N
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	1,81	,839	70
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	2,00	,993	70
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	1,30	,521	70
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	1,26	,502	70
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	1,90	,965	70

¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	1,26	,472	70
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	3,24	1,069	70
¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	1,57	,672	70
¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	1,43	,672	70
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	1,27	,563	70
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	3,10	1,009	70
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	1,46	,695	70
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	2,47	1,059	70
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	2,04	1,221	70
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	1,33	,473	70
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	1,43	,672	70

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Verificando la Matriz de correlaciones inter elementos de la **Tabla 13**, no se encontró multicolinealidad porque ninguna de las correlaciones supera el valor de 0.90 y la determinante obtenida es de 0,001, que está dentro del rango de valor esperado (entre 0 y 1):

Tabla 13

Matriz de correlaciones inter elementos de la Encuesta para el Personal del hospital.

	¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	1,000	,696	,096	,012
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	,696	1,000	,140	,087
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	,096	,140	1,000	,810
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	,012	,087	,810	1,000
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	,567	,665	,089	,084
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	,196	,309	,330	,451
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	,309	,382	,102	-,037

¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	,011	,022	,290	,160
¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	,092	,065	,290	,184
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	-,076	-,104	,064	,057
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	,279	,362	,245	,120
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	,023	,021	,376	,364
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	-,031	-,083	-,102	,069
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	-,006	,060	,071	,053
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	,010	,000	,300	,311
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	,220	,435	,290	,098

	¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	,567	,196	,309	,011
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	,665	,309	,382	,022
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	,089	,330	,102	,290
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	,084	,451	-,037	,160
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	1,000	,312	,361	,045
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	,312	1,000	,133	,170
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	,361	,133	1,000	,147

¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	,045	,170	,147	1,000
¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	,223	,196	,135	,766
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	-,109	-,157	-,039	,159
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	,278	,128	,568	,085
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	-,104	,167	-,132	,239
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	,004	,160	-,435	-,119
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	,077	,131	,047	,217
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	-,054	,135	,184	,176
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	-,045	,242	,297	,284

	¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	,092	-,076	,279	,023
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	,065	-,104	,362	,021
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	,290	,064	,245	,376
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	,184	,057	,120	,364
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	,223	-,109	,278	-,104
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	,196	-,157	,128	,167
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	,135	-,039	,568	-,132

¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	,766	,159	,085	,239
¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	1,000	,148	,107	,164
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	,148	1,000	-,202	,123
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	,107	-,202	1,000	,099
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	,164	,123	,099	1,000
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	-,105	,098	-,451	,116
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	,242	,236	-,086	,216
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	,189	,313	,112	,154
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	,101	-,044	,256	,257

	¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	-,031	-,006	,010	,220
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	-,083	,060	,000	,435
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	-,102	,071	,300	,290
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	,069	,053	,311	,098
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	,004	,077	-,054	-,045
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	,160	,131	,135	,242
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	-,435	,047	,184	,297
¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	-,119	,217	,176	,284

¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	-,105	,242	,189	,101
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	,098	,236	,313	-,044
¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	-,451	-,086	,112	,256
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	,116	,216	,154	,257
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	1,000	,219	,033	-,166
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	,219	1,000	,301	,101
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	,033	,301	1,000	,280
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	-,166	,101	,280	1,000

a. Determinante = 0,001

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Con respecto a la medida KMO, se obtuvo un valor de .616, lo que está en el límite de los valores recomendados por Kaiser, Meyer y Olkin como aceptables, por lo que muy probablemente en este caso el proceso de reducción de datos no sea muy espectacular. Por otro lado, en la prueba de esfericidad de Bartlett el nivel crítico (Significación) fue de 0 (menos de 0.05), lo que significa que el modelo factorial puede ser adecuado para explicar los datos.

A continuación se muestra la **Tabla 14** de las Comunalidades asociada al análisis, observándose que como el número de componentes antes de la extracción coincide con el número de variables, todas las comunalidades valen 1; además, considerando que la comunalidad final indica la variabilidad de cada variable, explicada por el conjunto de componentes retenidos por el modelo, podemos observar que solo TRES (03) factores presentan un valor de extracción por debajo de .600, mientras que el resto es explicado por encima de ese valor:

Tabla 14

Comunalidades de la Encuesta para el Personal del hospital.

	Inicial	Extracción
¿Cuando asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?	1,000	,668
¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?	1,000	,832
¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?	1,000	,828
¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?	1,000	,914
¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?	1,000	,852
¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?	1,000	,550
¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?	1,000	,724
¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?	1,000	,881
¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?	1,000	,890
¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?	1,000	,638

¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?	1,000	,669
¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?	1,000	,556
¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?	1,000	,749
¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?	1,000	,554
¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?	1,000	,690
¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?	1,000	,834

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En cuanto a los criterios para la elección del número de factores a considerar en el modelo, se considera una aproximación razonable aquella que toma en cuenta el significado de los autovalores; por lo general, se debería tomar en cuenta únicamente aquellos factores cuyo autovalor sea superior a 1, pero ello puede conllevar a una pérdida de capacidad explicativa, siendo recomendable procurar que dicha pérdida no sea muy significativa.

En la **Tabla 15** se observa que las seis primeras componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos, con un total del 73.932% de la inercia total de la nube de puntos; sin embargo, teniendo en cuenta los porcentajes de variabilidad de los componentes no seleccionados para el modelo, se podrían incluir otros más si se deseara conseguir una representación de la inercia total mayor:

Tabla 15

Varianza total explicada de la Encuesta para el Personal del hospital.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,696	23,100	23,100	3,696	23,100	23,100
2	2,612	16,322	39,422	2,612	16,322	39,422
3	1,700	10,622	50,044	1,700	10,622	50,044
4	1,549	9,683	59,727	1,549	9,683	59,727
5	1,242	7,763	67,491	1,242	7,763	67,491
6	1,031	6,441	73,932	1,031	6,441	73,932
7	,871	5,445	79,376			
8	,749	4,682	84,058			
9	,533	3,332	87,390			
10	,520	3,250	90,640			
11	,384	2,399	93,040			
12	,339	2,118	95,157			
13	,319	1,994	97,151			
14	,188	1,172	98,323			
15	,165	1,029	99,353			
16	,104	,647	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

ANEXO 9
CUADRO DE RESULTADOS SPSS DE LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL.

¿Cuándo asumió su cargo le informaron las funciones que le eran propias para la función administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	30	42,9	42,9	42,9
La mayoría de ellas	25	35,7	35,7	78,6
Válidos Solo las principales	13	18,6	18,6	97,1
No	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Conoce los procedimientos para la atención del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	38,6	38,6	38,6
La mayoría de ellas	23	32,9	32,9	71,4
Válidos Solo las principales	13	18,6	18,6	90,0
No	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Considera que debería existir un manual de funciones para la función administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	51	72,9	72,9	72,9
De acuerdo, siempre que esté aprobado	17	24,3	24,3	97,1
Válidos No es mi competencia	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Considera que debería existir un manual de procedimientos para la atención del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	54	77,1	77,1
	De acuerdo, siempre que esté aprobado	14	20,0	97,1
	No es mi competencia	2	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que la falta de Planes (de trabajo, de mantenimiento, etc.) y Programas afecta el funcionamiento operativo y la atención médica del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	30	42,9	42,9
	Solo afecta el funcionamiento operativo	23	32,9	75,7
	Solo afecta la atención médica	11	15,7	91,4
	No	6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que deberían existir Planes y Programas de Mantenimiento para equipos médicos, equipos e instalaciones electromecánicas e infraestructura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	53	75,7	75,7
	Solo de equipos médicos y de equipos e instalaciones electromecánicas	16	22,9	98,6
	Solo de la infraestructura	1	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que la gestión para solicitar requerimientos administrativos es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6
	De acuerdo solo para los requerimientos más simples	15	21,4	30,0
	No hago requerimientos	5	7,1	37,1
	Totalmente en desacuerdo	44	62,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que podría abreviarse el trámite para solicitar requerimientos administrativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	35	50,0	50,0
	De acuerdo solo para los requerimientos más simples	32	45,7	95,7
	No hago requerimientos	1	1,4	97,1
	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Cree Ud. que debería existir un área responsable permanentemente de centralizar, formular y actualizar el Cuadro de Necesidades del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	45	64,3	64,3
	De acuerdo, pero solo para las necesidades administrativas	22	31,4	95,7
	De acuerdo, pero a cargo de un área médica	1	1,4	97,1
	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que debería asignarse personal capacitado para las labores administrativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	54	77,1	77,1
	De acuerdo, previa evaluación	14	20,0	97,1
	Solo a nivel de Jefaturas	1	1,4	98,6
	En desacuerdo	1	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Cree Ud. que existe una adecuada asignación de funciones para los médicos y el personal administrativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	6	8,6	8,6
	En la mayoría de cargos la asignación es adecuada	14	20,0	28,6
	No conozco el tema	17	24,3	52,9
	En desacuerdo	33	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que debería mejorarse la asignación de puestos y funciones de trabajo al personal médico y administrativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	44	62,9	62,9
	En la mayoría de cargos la asignación es adecuada	22	31,4	94,3
	No conozco el tema	2	2,9	97,1
	En desacuerdo	2	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

¿Considera que hay una mala distribución de funciones de los médicos del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	20,0
Solo en el ámbito administrativo	25	35,7	35,7	55,7
Válidos No conozco la función de los médicos	15	21,4	21,4	77,1
Totalmente en desacuerdo	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que los médicos deberían estar apartados de las labores administrativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	33	47,1	47,1	47,1
De acuerdo, excepto la Dirección del Hospital	18	25,7	25,7	72,9
Válidos No sabe, no opina	2	2,9	2,9	75,7
En desacuerdo	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que para cumplir con la labor administrativa se requiere de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	47	67,1	67,1	67,1
Válidos Solo si está relacionada al cargo	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Estaría dispuesto a participar en una capacitación si la hubiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	45	64,3	64,3	64,3
De acuerdo, pero solo de lunes a viernes	22	31,4	31,4	95,7
Válidos De acuerdo, pero solo fin de semana	1	1,4	1,4	97,1
En desacuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

ANEXO 10

REPORTE DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL HOSPITAL

METODO

Participantes

La muestra de estudio estuvo conformada por CIENTO CINCUENTA (150) pacientes y/o sus familiares que asisten diariamente al HG.PNP.SJ. El muestreo utilizado fue de tipo **intencional o de conveniencia**, al haberse seleccionado directa e intencionadamente a los individuos de la población.

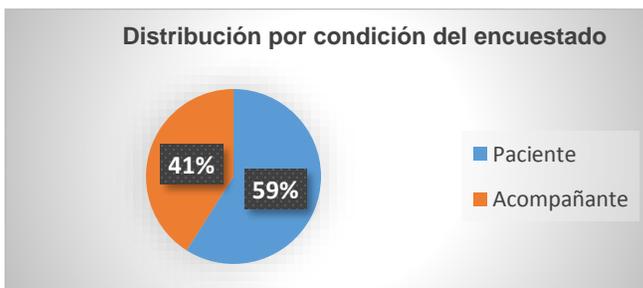
Del total de entrevistados se pudo observar más pacientes y/o acompañantes de sexo femenino (77%), conforme se aprecia en la **Figura 55**:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 55: Distribución por sexo

En cuanto la condición de encuestado el 59% es usuario y el 41% es acompañante, conforme se aprecia en la **Figura 56**:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 56: Distribución por condición del encuestado

De acuerdo al tipo de usuario el 96% es continuador y el 4% es paciente nuevo, conforme se aprecia en la **Figura 57**:



Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Figura 57: Distribución por tipo de usuario

Instrumento

La **Encuesta para Usuarios del Hospital** consta de VEINTISIETE (27) ítems, distribuidos en NUEVE (9) preguntas, CINCO (5) simples y CUATRO (4) con varias subpreguntas. Los ítems se puntúan desde “Totalmente satisfecho” a “Totalmente insatisfecho” (en total 5 opciones de respuesta entre estos rangos), o con “Sí” o “No” y tres alternativas de respuesta, dependiendo de la naturaleza de las preguntas.

Procedimiento

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el programa SPSS.

RESULTADOS

En la **Tabla 16** podemos observar que de un total de CIENTO CINCUENTA (150) encuestas solo CIENTO DIEZ (110) casos fueron procesados válidos representando en porcentaje el 73,3 %, mientras que CUARENTA (40) fueron excluidos.

Tabla 16

Resumen del procesamiento de los casos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

	N	%
Válidos	110	73,3
Casos Excluidos^a	40	26,7
Total	150	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Confiabilidad

En este caso, la confiabilidad se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un indicador de 0.922, lo cual indica que los ítems, al encontrarse en las primeras fases de la investigación, son excelentes.

Análisis de homogeneidad

En cuanto al análisis de homogeneidad, se examinó el grado de asociación entre los ítems que conforman la prueba y de la correlación elemento-total corregida, que es el coeficiente de homogeneidad corregido, observándose que solo el elemento 1 (A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron...) y el 27 (Su médico o enfermera...) son negativos y debería ser eliminados, según se muestra en la **Tabla 17**:

Tabla 17

Estadísticos total-elemento de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	44,18	211,691	-,263	,927

¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	46,67	201,048	,315	,922
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	46,75	202,210	,248	,923
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	46,58	186,796	,645	,917
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	46,71	190,227	,577	,919
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	46,73	192,659	,548	,919
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	46,59	183,822	,702	,916
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	46,64	187,610	,616	,918
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	46,91	202,120	,297	,922
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	46,79	198,736	,406	,921

Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	46,78	197,475	,450	,921
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	46,61	185,341	,753	,915
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	46,69	190,252	,612	,918
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	46,79	196,405	,546	,919
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	46,59	185,712	,728	,916
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	46,52	186,913	,725	,916
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	46,62	193,302	,553	,919
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	46,43	187,623	,754	,916
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	46,48	190,747	,674	,917

Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	46,54	192,196	,688	,917
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	45,90	189,907	,413	,923
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	46,50	188,014	,674	,917
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	46,68	193,577	,612	,918
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	46,66	194,923	,562	,919
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	46,50	192,436	,614	,918
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	46,68	194,513	,587	,919
Su médico o enfermera...	46,52	208,307	-,039	,927

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En tal sentido, observamos que si se eliminara cualquiera de estos dos elementos el valor de Alfa aumentaría ligeramente a .927.

Asimismo, se obtuvieron los siguientes valores en los Estadísticos de la escala de la **Tabla 18**, que constituyen los estadísticos de la prueba en conjunto, observándose que la Media disminuiría de 48.31 a 44.18 de eliminar el ítem “A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron...”:

Tabla 18

Estadísticos de la escala de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
48,31	208,050	14,424	27

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En la **Tabla 19** se presentan los Estadísticos de los elementos, donde la Media (que es la suma de la Media de todos los ítems) nos da una indicación del índice de dificultad de los ítems, siendo el de más alto valor el correspondiente a “A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron...” (4.13):

Tabla 19

Estadísticos de los elementos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

	Media	Desviación típica	N
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	4,13	,509	110
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	1,64	,726	110
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	1,56	,748	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	1,73	1,133	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	1,60	1,051	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	1,58	,952	110

Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	1,72	1,197	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	1,67	1,134	110
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	1,40	,652	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	1,52	,763	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	1,53	,786	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	1,70	1,054	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	1,62	,995	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	1,52	,726	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	1,72	1,068	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	1,79	1,015	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	1,69	,906	110

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	1,88	,946	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	1,83	,887	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	1,77	,797	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	2,41	1,416	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	1,81	1,027	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	1,63	,811	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	1,65	,797	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	1,81	,873	110
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	1,63	,788	110
Su médico o enfermera...	1,79	,802	110

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Verificando la Matriz de correlaciones inter elementos de la **Tabla 20**, no se encontró multicolinealidad porque solo una de las correlaciones (la del elemento 2 y el elemento 3) supera ligeramente el valor de 0.90; asimismo, la determinante obtenida es de 7,714E - 011, que está dentro del rango de valor esperado (entre 0 y el 1):

Tabla 20

Matriz de correlaciones inter elementos de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

	A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	1,000	,126	,099	-,226
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,126	1,000	,904	,180
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,099	,904	1,000	,172
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	-,226	,180	,172	1,000
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	-,007	,144	,161	,663
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	-,230	,030	-,027	,583
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	-,166	,208	,169	,728
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	-,325	,122	,090	,637
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	-,017	,077	,192	,186
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	-,242	,029	-,018	,133

Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	-,100	,001	-,104	,153
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	-,236	,144	,112	,476
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	-,175	,174	,070	,289
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	-,205	,117	,065	,185
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	-,254	,245	,224	,482
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	-,232	,170	,157	,565
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	-,292	,065	,029	,257
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	-,216	,311	,302	,475
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	-,154	,329	,300	,464
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	-,245	,315	,263	,368
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	-,073	,271	,187	,293
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	-,199	,177	,129	,538
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	-,173	,142	,062	,388
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	-,091	,140	,107	,299
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	-,151	,150	,068	,281
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	-,132	,098	,017	,296
Su médico o enfermera...	-,047	,167	,152	,108

	Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,007	-,230	-,166	-,325
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,144	,030	,208	,122
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,161	-,027	,169	,090
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,663	,583	,728	,637
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	1,000	,657	,595	,497
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,657	1,000	,572	,662
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,595	,572	1,000	,708
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,497	,662	,708	1,000
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	,195	,272	,240	,141
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,066	,137	,201	,240
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,246	,285	,247	,216

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,437	,441	,492	,562
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	,282	,227	,440	,360
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,274	,303	,307	,397
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,479	,425	,411	,446
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,506	,412	,472	,386
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	,254	,370	,266	,222
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,395	,332	,651	,460
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,427	,218	,455	,290
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,317	,357	,470	,465
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	,216	,217	,301	,450
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,405	,284	,530	,332
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,297	,212	,382	,255
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,256	,238	,414	,205
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	,216	,334	,387	,353
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,217	,353	,422	,314
Su médico o enfermera...	-,024	-,007	,014	,015

	A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,017	-,242	-,100	-,236
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,077	,029	,001	,144
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,192	-,018	-,104	,112
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,186	,133	,153	,476
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	,195	,066	,246	,437
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,272	,137	,285	,441
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,240	,201	,247	,492
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,141	,240	,216	,562
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	1,000	,151	,122	,323
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,151	1,000	,687	,640
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,122	,687	1,000	,558

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,323	,640	,558	1,000
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	,153	,637	,506	,686
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,217	,670	,610	,720
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,255	,271	,332	,625
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,155	,319	,335	,567
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	,149	,406	,385	,459
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,241	,289	,331	,562
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,136	,215	,303	,494
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,141	,271	,324	,420
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	,139	,048	,093	,310
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,266	,127	,160	,472
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,163	,226	,268	,415
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,222	,199	,243	,364
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	,232	,260	,349	,416
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,257	,217	,290	,427
Su médico o enfermera...	-,207	-,076	-,056	-,031

	Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,175	-,205	-,254	-,232
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,174	,117	,245	,170
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,070	,065	,224	,157
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,289	,185	,482	,565
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	,282	,274	,479	,506
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,227	,303	,425	,412
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,440	,307	,411	,472
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,360	,397	,446	,386
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	,153	,217	,255	,155
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,637	,670	,271	,319
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,506	,610	,332	,335

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,686	,720	,625	,567
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	1,000	,746	,399	,438
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,746	1,000	,379	,360
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,399	,379	1,000	,801
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,438	,360	,801	1,000
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	,539	,469	,535	,598
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,468	,357	,557	,615
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,507	,297	,549	,643
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,445	,395	,538	,530
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	,177	,202	,374	,303
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,377	,257	,528	,525
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,368	,222	,481	,440
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,418	,273	,399	,396
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	,401	,215	,533	,442
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,320	,260	,408	,372
Su médico o enfermera...	-,181	-,080	-,016	,036

	Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,292	-,216	-,154	-,245
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,065	,311	,329	,315
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,029	,302	,300	,263
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,257	,475	,464	,368
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	,254	,395	,427	,317
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,370	,332	,218	,357
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,266	,651	,455	,470
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,222	,460	,290	,465
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	,149	,241	,136	,141
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,406	,289	,215	,271
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,385	,331	,303	,324

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,459	,562	,494	,420
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	,539	,468	,507	,445
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,469	,357	,297	,395
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,535	,557	,549	,538
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,598	,615	,643	,530
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	1,000	,492	,549	,575
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,492	1,000	,785	,694
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,549	,785	1,000	,619
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,575	,694	,619	1,000
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	,149	,338	,247	,376
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,311	,524	,497	,417
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,366	,397	,407	,464
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,342	,455	,393	,392
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	,377	,517	,455	,517
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,351	,470	,314	,462
Su médico o enfermera...	-,102	,028	,026	,040

	Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,073	-,199	-,173	-,091
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,271	,177	,142	,140
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,187	,129	,062	,107
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,293	,538	,388	,299
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	,216	,405	,297	,256
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,217	,284	,212	,238
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,301	,530	,382	,414
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,450	,332	,255	,205
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	,139	,266	,163	,222
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,048	,127	,226	,199
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,093	,160	,268	,243

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,310	,472	,415	,364
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	,177	,377	,368	,418
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,202	,257	,222	,273
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,374	,528	,481	,399
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,303	,525	,440	,396
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	,149	,311	,366	,342
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,338	,524	,397	,455
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,247	,497	,407	,393
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,376	,417	,464	,392
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	1,000	,363	,286	,154
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,363	1,000	,806	,724
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,286	,806	1,000	,830
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,154	,724	,830	1,000
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	,279	,532	,637	,588
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,278	,648	,713	,606
Su médico o enfermera...	,052	-,027	-,135	-,246

	Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	Su médico o enfermera...
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	-,151	-,132	-,047
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	,150	,098	,167
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	,068	,017	,152
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	,281	,296	,108
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	,216	,217	-,024
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	,334	,353	-,007
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	,387	,422	,014
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	,353	,314	,015
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	,232	,257	-,207
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	,260	,217	-,076
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	,349	,290	-,056
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	,416	,427	-,031
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	,401	,320	-,181

Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	,215	,260	-,080
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	,533	,408	-,016
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	,442	,372	,036
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	,377	,351	-,102
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	,517	,470	,028
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	,455	,314	,026
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	,517	,462	,040
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	,279	,278	,052
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	,532	,648	-,027
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	,637	,713	-,135
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	,588	,606	-,246
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	1,000	,709	-,084
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	,709	1,000	-,081
Su médico o enfermera...	-,084	-,081	1,000

a. Determinante = 7,714E – 011

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Con respecto a la medida KMO, se obtuvo un valor de .801, lo que hace que el test sea considerado notable y que la relación entre las variables sea alta. Por otro lado, en la prueba de esfericidad de Bartlett el nivel crítico (Significación) fue de 0 (menos de 0.05), lo que significa que el modelo factorial puede ser adecuado para explicar los datos.

A continuación se muestra la **Tabla 21** de las Comunalidades asociada al análisis, observándose que como el número de componentes antes de la extracción coincide con el número de variables, todas las comunalidades valen 1; además, considerando que la comunalidad final indica la variabilidad de cada variable, explicada por el conjunto de componentes retenidos por el modelo, podemos observar que solo CUATRO (04) factores presentan un valor de extracción por debajo de .600, mientras que el resto es explicado por encima de ese valor:

Tabla 21

Comunalidades de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

	Inicial	Extracción
A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron	1,000	,466
¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?	1,000	,884
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?	1,000	,886
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico	1,000	,755
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico	1,000	,760
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico	1,000	,718
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico	1,000	,721
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico	1,000	,813
A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...	1,000	,425
Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería	1,000	,797
Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería	1,000	,626
Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería	1,000	,788
Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería	1,000	,723
Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería	1,000	,805

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.	1,000	,649
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.	1,000	,762
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.	1,000	,700
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.	1,000	,709
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.	1,000	,787
Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.	1,000	,645
Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.	1,000	,451
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.	1,000	,768
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.	1,000	,846
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.	1,000	,783
Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.	1,000	,656
Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.	1,000	,744
Su médico o enfermera...	1,000	,527

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En cuanto a los criterios para la elección del número de factores a considerar en el modelo, se considera una aproximación razonable aquella que toma en cuenta el significado de los autovalores; por lo general, se debería tomar en cuenta únicamente aquellos factores cuyo autovalor sea superior a 1, pero ello puede conllevar a una pérdida de capacidad explicativa, siendo recomendable procurar que dicha pérdida no sea muy significativa.

En la **Tabla 22** se observa que las seis primeras componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos, con un total del 71.076% de la inercia total de la nube de puntos; sin embargo, teniendo en cuenta los porcentajes de variabilidad de los componentes no seleccionados para el modelo, se podrían incluir otros más si se deseara conseguir una representación de la inercia total mayor:

Tabla 22

Varianza total explicada de la Encuesta para los Usuarios del hospital.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	10,042	37,193	37,193	10,042	37,193	37,193
2	2,547	9,434	46,626	2,547	9,434	46,626
3	2,132	7,898	54,524	2,132	7,898	54,524
4	1,993	7,382	61,906	1,993	7,382	61,906
5	1,360	5,037	66,943	1,360	5,037	66,943
6	1,116	4,133	71,076	1,116	4,133	71,076
7	,985	3,648	74,724			
8	,865	3,206	77,929			
9	,840	3,110	81,039			
10	,800	2,963	84,003			
11	,699	2,588	86,591			
12	,540	2,001	88,593			
13	,449	1,665	90,257			
14	,372	1,379	91,636			
15	,339	1,254	92,890			
16	,312	1,155	94,045			
17	,288	1,068	95,113			
18	,249	,922	96,035			
19	,209	,772	96,807			
20	,179	,663	97,470			
21	,148	,548	98,018			
22	,133	,491	98,509			
23	,128	,472	98,981			
24	,093	,343	99,324			
25	,079	,294	99,618			
26	,065	,240	99,858			
27	,038	,142	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

ANEXO 11
CUADRO DE RESULTADOS SPSS DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL HOSPITAL.

A su llegada al Hospital los trámites de ingreso le resultaron

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Algo complicados	15	10,0	10,0	10,0
Nada complicados	102	68,0	68,0	78,0
Ninguna de las anteriores	33	22,0	22,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

¿Cuándo lo atendieron le informaron sobre las normas generales del Hospital (horarios, visitas, comidas...)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si	79	52,7	52,7	52,7
No	52	34,7	34,7	87,3
Ninguna de las anteriores	19	12,7	12,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el médico fue suficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si	91	60,7	60,7	60,7
No	38	25,3	25,3	86,0
Ninguna de las anteriores	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Equipo Médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	91	60,7	60,7
	Satisfecho	31	20,7	81,3
	Indiferente	18	12,0	93,3
	Insatisfecho	4	2,7	96,0
	Completamente insatisfecho	6	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Equipo Médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	95	63,3	63,3
	Satisfecho	30	20,0	83,3
	Indiferente	16	10,7	94,0
	Insatisfecho	4	2,7	96,7
	Completamente insatisfecho	5	3,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Equipo Médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	94	62,7	62,7
	Satisfecho	34	22,7	85,3
	Indiferente	15	10,0	95,3
	Insatisfecho	3	2,0	97,3
	Completamente insatisfecho	4	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Equipo Médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Completamente satisfecho	96	64,0	64,0	64,0
Satisfecho	22	14,7	14,7	78,7
Indiferente	17	11,3	11,3	90,0
Insatisfecho	7	4,7	4,7	94,7
Completamente insatisfecho	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Equipo Médico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Completamente satisfecho	92	61,3	61,3	61,3
Satisfecho	33	22,0	22,0	83,3
Indiferente	12	8,0	8,0	91,3
Insatisfecho	4	2,7	2,7	94,0
Completamente insatisfecho	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

A su llamada, el personal de enfermería tardó en atenderle...

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Poco, me atendieron con rapidez	101	67,3	67,3	67,3
Mucho, se demoraron en atenderme	32	21,3	21,3	88,7
Ninguna de las anteriores	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Conocimiento y competencia del Personal de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	97	64,7	64,7	64,7
Satisfecho	35	23,3	23,3	88,0
Válidos Indiferente	15	10,0	10,0	98,0
Insatisfecho	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Información proporcionada del Personal de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	96	64,0	64,0	64,0
Satisfecho	34	22,7	22,7	86,7
Válidos Indiferente	16	10,7	10,7	97,3
Insatisfecho	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Confidencialidad y discreción del Personal de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	94	62,7	62,7	62,7
Satisfecho	31	20,7	20,7	83,3
Válidos Indiferente	7	4,7	4,7	88,0
Insatisfecho	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Predisposición a escucharle del Personal de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Completamente satisfecho	103	68,7	68,7	68,7
Satisfecho	26	17,3	17,3	86,0
Indiferente	14	9,3	9,3	95,3
Insatisfecho	4	2,7	2,7	98,0
Completamente insatisfecho	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con Amabilidad y respeto mostrado del Personal de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Completamente satisfecho	97	64,7	64,7	64,7
Satisfecho	40	26,7	26,7	91,3
Indiferente	10	6,7	6,7	98,0
Insatisfecho	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Señalización del hospital.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Completamente satisfecho	90	60,0	60,0	60,0
Satisfecho	31	20,7	20,7	80,7
Indiferente	20	13,3	13,3	94,0
Insatisfecho	2	1,3	1,3	95,3
Completamente insatisfecho	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Seguridad del hospital.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	85	56,7	56,7	56,7
Satisfecho	30	20,0	20,0	76,7
Válidos Indiferente	24	16,0	16,0	92,7
Insatisfecho	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con el Horario y número de visitas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	92	61,3	61,3	61,3
Satisfecho	34	22,7	22,7	84,0
Válidos Indiferente	17	11,3	11,3	95,3
Insatisfecho	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Comodidad de las habitaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente satisfecho	48	32,0	36,9	36,9
Satisfecho	61	40,7	46,9	83,8
Válidos Indiferente	7	4,7	5,4	89,2
Insatisfecho	14	9,3	10,8	100,0
Total	130	86,7	100,0	
Perdidos Sistema	20	13,3		
Total	150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Presentación y funcionamiento de los baños.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	45	30,0	34,6	34,6
	Satisfecho	68	45,3	52,3	86,9
	Indiferente	5	3,3	3,8	90,8
	Insatisfecho	12	8,0	9,2	100,0
	Total	130	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	20	13,3		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con las Facilidades para los discapacitados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	46	30,7	38,3	38,3
	Satisfecho	61	40,7	50,8	89,2
	Indiferente	7	4,7	5,8	95,0
	Insatisfecho	6	4,0	5,0	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con el Servicio de limpieza del hospital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	55	36,7	36,7	36,7
	Satisfecho	43	28,7	28,7	65,3
	Indiferente	22	14,7	14,7	80,0
	Insatisfecho	9	6,0	6,0	86,0
	Completamente insatisfecho	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Calidad de la comida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	58	38,7	48,3	48,3
	Satisfecho	44	29,3	36,7	85,0
	Indiferente	4	2,7	3,3	88,3
	Insatisfecho	9	6,0	7,5	95,8
	Completamente insatisfecho	5	3,3	4,2	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Variedad de la comida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	65	43,3	54,2	54,2
	Satisfecho	41	27,3	34,2	88,3
	Indiferente	9	6,0	7,5	95,8
	Insatisfecho	5	3,3	4,2	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Cantidad de la comida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	66	44,0	55,0	55,0
	Satisfecho	37	24,7	30,8	85,8
	Indiferente	13	8,7	10,8	96,7
	Insatisfecho	4	2,7	3,3	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con los Horarios de la comida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	54	36,0	45,0	45,0
	Satisfecho	42	28,0	35,0	80,0
	Indiferente	19	12,7	15,8	95,8
	Insatisfecho	5	3,3	4,2	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Por favor, indique su grado de satisfacción con la Temperatura a la que se sirve la comida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente satisfecho	65	43,3	54,2	54,2
	Satisfecho	43	28,7	35,8	90,0
	Indiferente	7	4,7	5,8	95,8
	Insatisfecho	5	3,3	4,2	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Su médico o enfermera...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Le indicó qué tratamiento debía seguir en su domicilio	53	35,3	44,2	44,2
	Le indicó qué síntomas debía vigilar en su domicilio	36	24,0	30,0	74,2
	Le indicó del seguimiento que debía seguir	31	20,7	25,8	100,0
	Total	120	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	30	20,0		
Total		150	100,0		

Fuente: Elaboración propia (SPSS)

ANEXO 12
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	2016																
		JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Inscripción y aprobación del plan de tesis	X	X	X	X	X	X											
2	Desarrollo del Marco Teórico								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Asesoría con Asesor metodológico									X				X				X
4	Trabajo de campo																	
	Levantamiento de información																X	X
	Entrevistas con personal médico, asistencial y administrativo																	
	Preparación y validación de los instrumentos de investigación																	
	Encuesta a pacientes																	
5	Análisis y codificación de datos																	
6	Procesamiento manual y computarizado																	
7	Discusión de resultados																	
8	Conclusiones y recomendaciones																	
9	Redacción del Informe final																	
10	Aprobación de Trabajo Final																	
11	Impresión final																	
12	Presentación de tesis																	

N°	ACTIVIDADES	2017															
		MARZO					ABRIL				MAYO						
		35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48		
1	Inscripción y aprobación del plan de tesis																
2	Desarrollo del Marco Teórico																
3	Asesoría con Asesor metodológico		X				X										
4	Trabajo de campo																
	Levantamiento de información																
	Entrevistas con personal médico, asistencial y administrativo																
	Preparación y validación de los instrumentos de investigación																
	Encuesta a pacientes																
5	Análisis y codificación de datos																
6	Procesamiento manual y computarizado																
7	Discusión de resultados	X	X														
8	Conclusiones y recomendaciones			X	X												
9	Redacción del Informe final					X											
10	Aprobación de Trabajo Final							X									
11	Impresión final								X								
12	Presentación de tesis									X							

ANEXO 13
PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD		PRECIO UNITARIO	TOTAL
Papel bond A4 80 gramos	20	millares	S/. 11.00	S/. 220.00
CDs	15	unidades	S/. 1.50	S/. 22.50
Lapiceros color azul	10	unidades	S/. 1.00	S/. 10.00
Lapiceros color negro	10	unidades	S/. 1.00	S/. 10.00
Lapiceros color rojo	10	unidades	S/. 1.00	S/. 10.00
Lápices	10	unidades	S/. 0.80	S/. 8.00
Borrador de tinta	4	unidades	S/. 1.00	S/. 4.00
Liquid paper	4	unidades	S/. 4.00	S/. 16.00
Tajador	2	unidades	S/. 3.00	S/. 6.00
Plumones de 12 colores	3	unidades	S/. 7.00	S/. 21.00
Papelógrafos	50	unidades	S/. 0.50	S/. 25.00
Folders de manila	100	unidades	S/. 0.50	S/. 50.00
Folders plastificados	20	unidades	S/. 3.50	S/. 70.00
Engrapador	1	unidad	S/. 11.00	S/. 11.00
Grapas	5	caja	S/. 3.50	S/. 17.50
Perforador	1	unidad	S/. 12.00	S/. 12.00
Obras básicas	5	libros	S/. 40.00	S/. 200.00
Impresiones	1500	unidades	S/. 0.12	S/. 180.00
Fotocopias	10000	unidades	S/. 0.08	S/. 800.00
Anillados	20	unidades	S/. 3.80	S/. 76.00
Luz	8	mensual	S/. 15.00	S/. 120.00
Internet	8	mensual	S/. 32.00	S/. 256.00
Uso de celular	3000	minutos	S/. 0.33	S/. 990.00
Transporte	8	mensual	S/. 350.00	S/. 2,800.00
TOTAL				S/. 5,935.00