

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA
DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE
ANDAHUAYLAS, 2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentada por:

NANCY ANITA NAVARRO GRANADOS

Andahuaylas, Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA
DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE
ANDAHUAYLAS, 2016**

NANCY ANITA NAVARRO GRANADOS

Asesor:

Mag. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2017



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica Coahuila, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 11:30 am horas del día 28 de Septiembre del año 2017, se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz Lic. Adm. Educativa Upeqo Cáceres y el Cc. Godofredo Campos Peláez integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, cuyo autor es el Bachiller en Nancy Anita Navarro Grauado y su Asesor Mz. John Peter Aquino Lande con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por unanimidad, al Bachiller en Nancy Anita Navarro Grauado, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>17</u>	<u>Diecisiete</u>	<u>Muy Buena</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

.....

DEDICATORIA

A Dios, por su amor incondicional y por ser mi guía en cada etapa de mi vida, por darme salud y sabiduría para lograr mis objetivos.

A mis padres, por haberme dado la vida, el apoyo incondicional, por impartirme valores que me han permitido ser una persona de bien y por su esfuerzo en todo momento, que me impulsa para alcanzar mi meta y ser una profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por darme la oportunidad de haber sido parte de su grupo estudiantil y brindarme la formación profesional basado en principios y valores para afrontar los desafíos de la realidad actual.

A la Dirección de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Empresa y al comité organizador del programa de titulación por la modalidad de tesis EPAE, por permitirme ser partícipe del desarrollo del programa de titulación para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

Al Dr. Felipe Rafael Valle Díaz y al Mag. John Peter Aguirre Landa, por el asesoramiento y orientación desde cerca, durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Odont. Luis Enrique Anicama Muñoz y a la Obst. Miriam Velásquez Flores del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, por brindarme la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación, y al personal encuestado por su colaboración en responder las preguntas.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esta investigación se realizó debido a los inconvenientes en los procesos de atención a la persona, familia y comunidad en el área de Obstetricia, la forma de las actuaciones del personal médico con el usuario.

Asimismo se pretendió identificar el manejo sistemático del conjunto de actividades dentro del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, específicamente en el área de Obstetricia, en cuanto al manejo del enfoque basado en procesos y su implementación para mejora de la calidad.

Se plantea como problema general para este trabajo: ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016? A partir de ello, se pretende determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio. Para lograr este objetivo, se realizó la investigación correlacional, para ello se llevó a cabo una encuesta realizada a los usuarios y al personal del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Cabe mencionar que este trabajo de investigación es fruto de la recopilación de la información. En tal sentido se espera que sirva como punto de partida para investigaciones posteriores sobre el mismo tema o a fines.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRAC.....	xv
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Delimitación de la investigación	20
1.3.1. Delimitación espacial	20
1.3.2. Delimitación temporal	20
1.3.3. Delimitación teórica	20
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	30
2.2. Marco teórico.....	33
2.2.1. Gestión por procesos.....	33
2.2.1.1. Dimensiones de gestión por procesos en salud	34
2.2.1.2. Mapa de procesos.....	34
2.2.1.3. Clasificación de los procesos	35
2.2.1.4. Ventajas del mapa de procesos	35

2.2.1.5. Control y mejora continua de los procesos	36
2.2.2. Calidad de servicio al cliente.....	37
2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicio al cliente	39
2.2.2.2. Mejora de la calidad	40
2.3. Marco conceptual	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Hipótesis.....	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables	44
3.2.1. Variable 1: Gestión por procesos	44
3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	44
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Metodología.....	47
3.4.1. Enfoque	47
3.4.2. Tipo de estudio	47
3.4.3. Diseño de la investigación	47
3.5. Población y muestra de estudio	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.7. Métodos de análisis de datos	49
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Resultado de la investigación	50
4.1.1. Datos generales.....	50
4.1.2. Confiabilidad del instrumento.....	55
4.1.3. Estadísticas descriptivas.....	57
4.1.4. Correlaciones	117
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	150
DISCUSIÓN.....	166
CONCLUSIONES	170
SUGERENCIAS.....	175
ANEXOS.....	178

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Distribución de usuarios encuestados según edad.	50
Gráfico 2. Distribución de usuarios encuestados según género.	51
Gráfico 3. Distribución de usuarios encuestados según nivel de instrucción.	52
Gráfico 4. Distribución de usuarios encuestados según el tipo de seguro.	53
Gráfico 5. Distribución de usuarios encuestados según el tipo de usuario.	54
Gráfico 6. Resultado de expectativas de la pregunta 1.	57
Gráfico 7. Resultado de expectativas de la pregunta 2.	58
Gráfico 8. Resultado de expectativas de la pregunta 3.	59
Gráfico 9. Resultado de expectativas de la pregunta 4.	60
Gráfico 10. Resultado de expectativas de la pregunta 5.	61
Gráfico 11. Resultado de expectativas de la pregunta 6.	62
Gráfico 12. Resultado de expectativas de la pregunta 7.	63
Gráfico 13. Resultado de expectativas de la pregunta 8.	64
Gráfico 14. Resultado de expectativas de la pregunta 9.	65
Gráfico 15. Resultado de expectativas de la pregunta 10.	66
Gráfico 16. Resultado de expectativas de la pregunta 11.	67
Gráfico 17. Resultado de expectativas de la pregunta 12.	68
Gráfico 18. Resultado de expectativas de la pregunta 13.	69
Gráfico 19. Resultado de expectativas de la pregunta 14.	70
Gráfico 20. Resultado de expectativas de la pregunta 15.	71
Gráfico 21. Resultado de expectativas de la pregunta 16.	72
Gráfico 22. Resultado de expectativas de la pregunta 17.	73
Gráfico 23. Resultado de expectativas de la pregunta 18.	74
Gráfico 24. Resultado de expectativas de la pregunta 19.	75
Gráfico 25. Resultado de expectativas de la pregunta 20.	76
Gráfico 26. Resultado de percepciones de la pregunta 1.	77
Gráfico 27. Resultado de percepciones de la pregunta 2.	78
Gráfico 28. Resultado de percepciones de la pregunta 3.	79
Gráfico 29. Resultado de percepciones de la pregunta 4.	80
Gráfico 30. Resultado de percepciones de la pregunta 5.	81
Gráfico 31. Resultado de percepciones de la pregunta 6.	82
Gráfico 32. Resultado de percepciones de la pregunta 7.	83
Gráfico 33. Resultado de percepciones de la pregunta 8.	84

Gráfico 34. Resultado de percepciones de la pregunta 9.	85
Gráfico 35. Resultado de percepciones de la pregunta 10.	86
Gráfico 36. Resultado de percepciones de la pregunta 11.	87
Gráfico 37. Resultado de percepciones de la pregunta 12.	88
Gráfico 38. Resultado de percepciones de la pregunta 13.	89
Gráfico 39. Resultado de percepciones de la pregunta 14.	90
Gráfico 40. Resultado de percepciones de la pregunta 15.	91
Gráfico 41. Resultado de percepciones de la pregunta 16.	92
Gráfico 42. Resultado de percepciones de la pregunta 17.	93
Gráfico 43. Resultado de percepciones de la pregunta 18.	94
Gráfico 44. Resultado de percepciones de la pregunta 19.	95
Gráfico 45. Resultado de percepciones de la pregunta 20.	96
Gráfico 46. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.	97
Gráfico 47. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.	98
Gráfico 48. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.	99
Gráfico 49. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.	100
Gráfico 50. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.	101
Gráfico 51. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.	102
Gráfico 52. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.	103
Gráfico 53. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.	104
Gráfico 54. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.	105
Gráfico 55. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.	106
Gráfico 56. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.	107
Gráfico 57. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.	108
Gráfico 58. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.	109
Gráfico 59. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.	110
Gráfico 60. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.	111
Gráfico 61. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.	112
Gráfico 62. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 17.	113
Gráfico 63. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 18.	114
Gráfico 64. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 19.	115
Gráfico 65. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 20.	116

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables: Gestión por procesos.....	45
Tabla 2. Operacionalización de variables: Calidad de servicio.	46
Tabla 3. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según edad.....	50
Tabla 4. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según género.	51
Tabla 5. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según nivel de instrucción....	52
Tabla 6. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según el tipo de seguro.....	53
Tabla 7. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según el tipo de usuario.	54
Tabla 8. Resultados del Alfa de Cronbach para las expectativas de la calidad de servicio. ...	55
Tabla 9. Resultados del Alfa de Cronbach para las percepciones de la calidad de servicio. ..	55
Tabla 10. Resultados del Alfa de Cronbach para gestión por procesos.	56
Tabla 11. Rango de confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach.....	56
Tabla 12. Resultado de expectativas de la pregunta 1.....	57
Tabla 13. Resultado de expectativas de la pregunta 2.....	58
Tabla 14. Resultado de expectativas de la pregunta 3.....	59
Tabla 15. Resultado de expectativas de la pregunta 4.....	60
Tabla 16. Resultado de expectativas de la pregunta 5.....	61
Tabla 17. Resultado de expectativas de la pregunta 6.....	62
Tabla 18. Resultado de expectativas de la pregunta 7.....	63
Tabla 19. Resultado de expectativas de la pregunta 8.....	64
Tabla 20. Resultado de expectativas de la pregunta 9.....	65
Tabla 21. Resultado de expectativas de la pregunta 10.....	66
Tabla 22. Resultado de expectativas de la pregunta 11.....	67
Tabla 23. Resultado de expectativas de la pregunta 12.....	68
Tabla 24. Resultado de expectativas de la pregunta 13.....	69
Tabla 25. Resultado de expectativas de la pregunta 14.....	70
Tabla 26. Resultado de expectativas de la pregunta 15.....	71
Tabla 27. Resultado de expectativas de la pregunta 16.....	72
Tabla 28. Resultado de expectativas de la pregunta 17.....	73
Tabla 29. Resultado de expectativas de la pregunta 18.....	74
Tabla 30. Resultado de expectativas de la pregunta 19.....	75
Tabla 31. Resultado de expectativas de la pregunta 20.....	76
Tabla 32. Resultado de percepciones de la pregunta 1.	77
Tabla 33. Resultado de percepciones de la pregunta 2.	78
Tabla 34. Resultado de percepciones de la pregunta 3.	79
Tabla 35. Resultado de percepciones de la pregunta 4.	80
Tabla 36. Resultado de percepciones de la pregunta 5.	81
Tabla 37. Resultado de percepciones de la pregunta 6.	82
Tabla 38. Resultado de percepciones de la pregunta 7.	83
Tabla 39. Resultado de percepciones de la pregunta 8.	84
Tabla 40. Resultado de percepciones de la pregunta 9.	85
Tabla 41. Resultado de percepciones de la pregunta 10.	86
Tabla 42. Resultado de percepciones de la pregunta 11.	87
Tabla 43. Resultado de percepciones de la pregunta 12.	88
Tabla 44. Resultado de percepciones de la pregunta 13.	89
Tabla 45. Resultado de percepciones de la pregunta 14.	90

Tabla 46. Resultado de percepciones de la pregunta 15.	91
Tabla 47. Resultado de percepciones de la pregunta 16.	92
Tabla 48. Resultado de percepciones de la pregunta 17.	93
Tabla 49. Resultado de percepciones de la pregunta 18.	94
Tabla 50. Resultado de percepciones de la pregunta 19.	95
Tabla 51. Resultado de percepciones de la pregunta 20.	96
Tabla 52. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.	97
Tabla 53. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.	98
Tabla 54. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.	99
Tabla 55. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.	100
Tabla 56. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.	101
Tabla 57. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.	102
Tabla 58. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.	103
Tabla 59. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.	104
Tabla 60. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.	105
Tabla 61. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.	106
Tabla 62. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.	107
Tabla 63. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.	108
Tabla 64. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.	109
Tabla 65. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.	110
Tabla 66. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.	111
Tabla 67. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.	112
Tabla 68. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 17.	113
Tabla 69. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 18.	114
Tabla 70. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 19.	115
Tabla 71. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 20.	116
Tabla 72. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas.	117
Tabla 73. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas.	118
Tabla 74. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas.	119
Tabla 75. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas.	120
Tabla 76. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas.	121
Tabla 77. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas.	122
Tabla 78. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas.	123
Tabla 79. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las expectativas.	124
Tabla 80. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas.	125
Tabla 81. Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas.	126
Tabla 82. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las percepciones.	127
Tabla 83. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las percepciones.	128
Tabla 84. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las percepciones.	129

Tabla 85. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las percepciones.	130
Tabla 86. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las percepciones.	131
Tabla 87. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las percepciones.....	132
Tabla 88. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las percepciones.....	133
Tabla 89. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las percepciones.	134
Tabla 90. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las percepciones.	135
Tabla 91. Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las percepciones.	136
Tabla 92. Relación entre las dimensiones estructura y procesos.	137
Tabla 93. Relación entre las dimensiones estructura y resultados.	138
Tabla 94. Relación entre las dimensiones procesos y resultados.....	139
Tabla 95. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas y percepciones.	140
Tabla 96. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.	141
Tabla 97. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas y percepciones.	142
Tabla 98. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas y percepciones.	143
Tabla 99. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.	144
Tabla 100. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas y percepciones.	145
Tabla 101. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas y percepciones.	146
Tabla 102. Brechas entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las expectativas y percepciones.	147
Tabla 103. Brechas entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas y percepciones.	148
Tabla 104. Brechas entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas y percepciones.	149
Tabla 105. Resultado de hipótesis específica 1.....	150
Tabla 106. Resultado de hipótesis específica 2.....	151
Tabla 107. Resultado de hipótesis específica 3.....	152
Tabla 108. Resultado de hipótesis específica 4.....	153
Tabla 109. Resultado de hipótesis específica 5.....	154
Tabla 110. Resultado de hipótesis específica 6.....	155
Tabla 111. Resultado de hipótesis específica 7.....	156
Tabla 112. Resultado de hipótesis específica 8.....	157
Tabla 113. Resultado de hipótesis específica 9.....	158
Tabla 114. Resultado de hipótesis específica 10.	159
Tabla 115. Resultado de hipótesis específica 11.	160
Tabla 116. Resultado de hipótesis específica 12.	161
Tabla 117. Resultado de hipótesis específica 13.	162
Tabla 118. Resultado de hipótesis específica 14.	163
Tabla 119. Resultado de hipótesis específica 15.	164
Tabla 120. Resultado de hipótesis general.....	165

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Matriz de Consistencia de la Investigación.....	179
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	182
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos.....	184
Anexo 4. Instrumentos de Recolección de Datos.....	186
Anexo 5. Ficha de validación de juicio de experto.....	191
Anexo 6. Constancia de revisión y corrección de estilos.....	194
Anexo 7. Fotografías de aplicación del cuestionario.....	195
Anexo 8. Otros anexos.....	197

RESUMEN

Para determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. La metodología es de enfoque cuantitativo; el tipo de estudio es descriptivo-correlacional; el diseño es no experimental, la técnica e instrumento fue la encuesta y el cuestionario. El alfa de Cronbach fue de 0.962, para las preguntas de expectativas; 0, 853 para las preguntas de las percepciones; 0, 820 para las preguntas de gestión por procesos, lo cual indica que el instrumento es fiable. La muestra está constituida por 9 trabajadores y 225 usuarios. El coeficiente de correlación de Spearman para el resultado general es un valor de asociación de 0.667; es decir, que existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio prestado y la gestión por procesos desarrollada. Para el 1° objetivo, el valor de asociación es 0.531; es decir, que existe correlación positiva moderada entre estructura y elementos tangibles; para el 2° objetivo, el valor de asociación es 0.761; es decir, que existe correlación positiva alta entre estructura y fiabilidad; para el 3° objetivo, el valor de asociación es 0.509; es decir, que existe correlación positiva moderada entre estructura y capacidad de respuesta; para el 4° objetivo, el valor de asociación es 0.507; es decir, que existe correlación positiva moderada entre estructura y seguridad; para el 5° objetivo, el valor de asociación es 0.554; es decir, que existe correlación positiva moderada entre estructura y empatía; para el 6° objetivo, el valor de asociación es -0.018; siendo negativa muy baja, entonces no existe relación entre procesos y elementos tangibles; para el 7° objetivo, el valor de asociación es 0.276; es decir, que existe correlación positiva baja entre procesos y fiabilidad; para el 8° objetivo, el valor de asociación es 0.451; es decir, que existe correlación positiva moderada entre procesos y capacidad de respuesta; para el 9° objetivo, el valor de asociación es -0.214; siendo negativa baja, entonces no existe relación entre procesos y la seguridad; para el 10° objetivo, el valor de asociación es 0.269; es decir, que existe correlación positiva baja entre procesos y empatía; para el 11° objetivo, el valor de asociación es 0.607; es decir, que existe correlación positiva moderada entre resultados y elementos tangibles; para el 12° objetivo, el valor de asociación es 0.671; es decir, que existe correlación positiva moderada entre resultados y fiabilidad; para el 13° objetivo, el valor de asociación es 0.289 positiva baja entre resultados y capacidad de respuesta; para el 14° objetivo, el valor de asociación es 0.259; es decir, que existe correlación positiva baja entre resultados y seguridad; y para el 15° objetivo, el valor de asociación es 0.434; es decir, que existe correlación positiva moderada entre resultados y empatía.

Palabras claves: gestión por procesos, calidad de servicio.

ABSTRAC

To determine the relationship between management by processes and quality of service in the Obstetrics area of the Health Center of the district of Andahuaylas. The methodology is a quantitative approach; the type of study is descriptive-correlational; the design is non-experimental, the technique and instrument was the survey and the questionnaire. Cronbach's alpha was 0.962, for expectations questions; 0, 853 for the questions of the perceptions; 0, 820 for process management questions, which indicates that the instrument is reliable. The sample consists of 9 workers and 225 users. The Spearman correlation coefficient for the general result is an association value of 0.667; that is, there is a moderate positive correlation between the quality of the service provided and the process management developed. For the 1st objective, the association value is 0.531; that is, there is a moderate positive correlation between structure and tangible elements; for the 2nd objective, the association value is 0.761; that is, there is a high positive correlation between structure and reliability; for the 3rd objective, the association value is 0.509; that is, there is a moderate positive correlation between structure and response capacity; for the 4th objective, the association value is 0.507; that is, there is a moderate positive correlation between structure and safety; for the 5th objective, the association value is 0.554; that is, there is a moderate positive correlation between structure and empathy; for the 6th objective, the association value is -0.018; being negative very low, then there is no relationship between processes and tangible elements; for the 7th objective, the association value is 0.276; that is, there is a low positive correlation between processes and reliability; for the 8th objective, the association value is 0.451; that is, there is a moderate positive correlation between processes and response capacity; for the 9th target, the association value is -0.214; being negative low, then there is no relationship between processes and security; for the 10th objective, the association value is 0.269; that is, there is a low positive correlation between processes and empathy; for the 11th objective, the association value is 0.607; that is, there is a moderate positive correlation between results and tangible elements; for the 12th objective, the association value is 0. 671; that is, there is a moderate positive correlation between results and reliability; for the 13th objective, the association value is 0.289 positive low between results and response capacity; for the 14th objective, the association value is 0.259; that is, there is a low positive correlation between results and safety; and for the 15th objective, the association value is 0. 434; that is, there is a moderate positive correlation between results and empathy.

Keywords: management by processes, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad se sustenta en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, la implicación de los profesionales y las estrategias dirigidas a mejorar las actividades que se realizan. Hoy en día, las exigencias de los usuarios y sus necesidades están en permanente cambio.

En el distrito de Andahuaylas, la integración de la organización de la asistencia centrada en el paciente, no siempre es una realidad; de hecho, las necesidades cambiantes sin una gestión adecuada pueden alejarse con facilidad de los intereses de los pacientes y puede olvidar también el papel de los profesionales en la gestión de los problemas de salud.

En tanto, las deficiencias que el Centro de Salud tiene en brindar el servicio ha generado la insatisfacción de los usuarios, esta situación fue motivo para realizar esta investigación, la misma que aborda los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema de investigación, también la formulación del problema, delimitación, justificación y los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, se examina la fundamentación teórica de la gestión por procesos y la calidad de servicio, en las cuales se dan a conocer los conceptos básicos.

En el tercer capítulo, se da a conocer la metodología utilizada a lo largo de la investigación, se define el tipo de investigación y las técnicas de recolección de información.

En el cuarto capítulo, se examina la presentación de resultados a través de los análisis e interpretaciones realizadas. También se presenta la discusión como una forma de precisar el logro de los objetivos formulados.

Por último, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones a los cuales se ha llegado, contribuyendo así al análisis y al desarrollo de estos temas para quienes tienen el deseo de profundizarlo.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Durante los últimos años, el mundo ha evolucionado a gran velocidad, permitiendo que surjan nuevos retos y oportunidades de calidad, tecnología y administración. Por ello las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad del producto o servicio que brindan u ofertan.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) señala que el embarazo, el parto, la atención prenatal y otras orientadas hacia a las mujeres es la causa más frecuente de ingreso en los establecimientos de salud en el mundo. La incidencia que la asistencia al parto tiene sobre la calidad de vida de las mujeres y los recién nacidos, el reconocimiento del derecho a la libre elección informada por parte de las mismas; la necesidad, basada en la evidencia científica, de respetar la fisiología del parto, así como la necesidad de concebir una atención integral a la familia, induce a una reflexión sobre la mejor forma de organizar, gestionar y, por tanto, concebir estructural y funcionalmente la atención a la mujer. Por ello, las unidades de maternidad de los establecimientos de salud requieren de forma prioritaria la elaboración de criterios de calidad y seguridad, como soporte de las decisiones clínicas y de gestión.

En el Perú, la Ley N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos, establece una protección a favor de la mujer gestante, protección de su salud y/o el desarrollo normal del embrión y el feto en atención al hecho biológico de la maternidad, la necesidad de elaborar garantías de seguridad y calidad, la apertura y puesta en funcionamiento en su respectivo ámbito territorial de los centros, servicios y establecimientos sanitarios. Sin embargo, según la Sociedad el Comercio (2014), el Perú atraviesa una realidad sanitaria que constituyen enormes desafíos para el sector salud, como los problemas de acceso en cobertura, ineficiencia y la deficiente prestación de servicios; acompañada de otras limitaciones como espacios reducidos, falta de personal oportuno y mala distribución de los consultorios, forman parte de la lista de deficiencias, que justifica los cambios que deben ser impulsados por el sector salud y así mejorar la excelencia asistencial, personal, familiar, social y de conservación y promoción de la salud física, psíquica y emocional de la mujer y del recién nacido.

Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA-ASIS, 2009) señala que en la región de Apurímac los establecimientos de salud enfrentan una realidad crítica y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio a la mujer, la falta de calidad en la atención a la gestante, al parto y al nacimiento condiciona, además de la morbimortalidad registrada, otros aspectos: insatisfacción con la experiencia y deslegitimación del sistema sanitario cuando ofrece una atención acientífica y deshumanizada, pérdida de autoestima, sentimientos de desvalimiento e incompetencia, depresión, dificultades en el apego al recién nacido, rechazo del amamantamiento o dificultades con la lactancia, problemas con la crianza, problemas relacionados con la lactancia artificial, etc.

Finalmente, en la provincia de Andahuaylas en el establecimiento de salud se puede observar desde deficiencias en la infraestructura, espacio reducido y en mal estado, equipos obsoletos, carencia de insumos, atención inhumana por parte de algunos trabajadores, los cuales conllevan a los usuarios a tener constantes denuncias, quejas y reclamos en este caso por parte del sector más vulnerable que son las mujeres gestantes y niños que casi a diario se manifiestan en las diferentes emisoras radiales locales ocasionando que los establecimientos de salud de nuestra provincia sean mal vistos; por ende, los pacientes se sienten desprotegidos ante eventuales negligencias. Es una realidad manifestada por los propios usuarios por el que es necesario el análisis de la situación de salud por parte de los directivos, los trabajadores, así como los interesados, que les permita comprender la interacción de los sistemas en las diferentes unidades del Centro de Salud, ya que el área de obstetricia es el más concurrido con casi 739 usuarias mensualmente; por lo tanto, estas usuarias merecen las garantías de seguridad y calidad que deben ser cumplidas por el centro de salud.

En este contexto, la falta de calidad en el servicio implica la afección interna de una organización, que surgen de las deficiencias en los procesos y como resultado los clientes insatisfechos; por ello es que se realiza el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- b) ¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- c) ¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- d) ¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- e) ¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- f) ¿Cuál es la relación entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- g) ¿Cuál es la relación entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- h) ¿Cuál es la relación entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- i) ¿Cuál es la relación entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- j) ¿Cuál es la relación entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?

- k) ¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- l) ¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- m) ¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- n) ¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?
- o) ¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

El estudio de la investigación se desarrolló en el Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, ubicado en la avenida Perú N° 416 Andahuaylas-Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

Por la modalidad o forma de estudio que se focaliza con relación a los aspectos concernientes a la realidad, el trabajo se va a desarrollar desde octubre del año 2016 hasta junio del año 2017.

1.3.3. Delimitación teórica

a) Variable independiente: Gestión por procesos

Estructura

Proceso

Resultados

b) Variable dependiente: Calidad del servicio

Elementos tangibles

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

1.4. Justificación

Cuando una organización se plantea la mejora global de sus resultados, la primera acción que debe llevar a cabo es identificar cuál es su posición dentro de su sector determinado y dentro de la sociedad para después plantearse los objetivos y metas que espera alcanzar. Para ello, la dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita desarrollar y cumplir la misión, la visión y los valores establecidos mediante el uso de herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Partiendo de allí, a través de esta investigación, se podrá conocer los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto a la identificación y manejo sistemático del conjunto de actividades dentro de toda la organización, la aplicación del enfoque basado en procesos y su implementación para la mejora de la calidad.

Por esto, desde el punto de vista metodológico, se estaría estableciendo los criterios para la identificación y gestión sistemática de los procesos, la relación que existe entre tales procesos y la calidad de servicio de atención médica a los usuarios en el Centro de Salud del distrito de Andahuaylas; cabe señalar que en la presente investigación, la situación problemática mencionada corresponde desde octubre del año 2016 hasta junio del año 2017. Asimismo, valorar los aportes del presente trabajo, que se apoya en bases teóricas y metodológicas, considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y el análisis de resultados.

En esta perspectiva, otro de los aportes se dará en las recomendaciones o sugerencias para la institución, por lo tanto, este trabajo de investigación se da como una mayor respuesta a las necesidades sociales y culturales de la sociedad actual, proporcionando elementos de juicio útiles, los cuales constituyen referentes

importantes en el empleo de la gestión por procesos y la calidad de servicio de atención médica que obtiene el usuario del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, en cuanto a la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicio, para organizar la información sobre esta materia como producto de la investigación planteada en la institución objeto de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- b) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- c) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- d) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- e) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- f) Determinar la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

- g)** Determinar la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- h)** Determinar la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- i)** Determinar la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- j)** Determinar la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- k)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- l)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- m)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- n)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- a)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Con el propósito de relacionar la presente investigación con los estudios anteriormente realizados, tomando como punto orientador para el presente estudio y con fines de establecerlo como antecedentes cuyo fundamento se refieren a la Gestión basado en procesos y su relación con la calidad de servicio, se ha revisado documentos de carácter internacional y nacional. Por consiguiente estas se señalan a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gabriel (2003) realizó la investigación: *“Medición de la Calidad de los Servicios”*, Maestría en Dirección de Empresas de Buenos Aires, Argentina. A través de la aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio a través de un cuestionario, por lo que dicha investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- a. En cuanto al diseño del cuestionario, SERVQUAL permite la simplificación y adaptación a diferentes negocios de servicios. El modelo, utilizado principalmente en Estados Unidos, plantea 5 dimensiones básicas de los servicios; sin embargo, estas dimensiones son características del mercado estadounidense; por lo que sería interesante estudiar si las mismas son representativas del mercado mexicano de servicios, particularmente en el sector de hotelería. Una técnica utilizada para determinar estas dimensiones es la investigación a través de grupos focales, donde se reúne a distintos grupos de consumidores, en este caso personas que acostumbran viajar y hospedarse en hoteles, para determinar qué aspectos consideran importantes y representativos en la calidad del servicio.
- b. Por otra parte, existe una gran diversidad de temporadas vacacionales, por lo que durante el año van variando los tipos de turistas que viajan. Por ejemplo, en el verano (junio a septiembre) viaja a Puerto Vallarta principalmente el turista mexicano; en primavera, particularmente alrededor de Semana Santa, viajan los jóvenes norteamericanos y canadienses que disfrutan de su viaje de egresados (“Spring break”); para Navidad y Año Nuevo, se presenta una mezcla de turistas norteamericanos y mexicanos que viajan generalmente en familia para compartir las fiestas, y durante el resto del año viaja una mayor variedad

de turistas sin una tendencia en particular. Por lo tanto, a fin de poder captar información representativa de todos estos grupos, es importante aplicar las encuestas de SERVQUAL en cada una de las temporadas mencionadas, y entonces se podrá concluir con mayor precisión acerca de las diferencias en la percepción de la calidad y satisfacción del cliente entre los distintos tipos de huéspedes.

- c.** Cabe considerar que en el negocio de hotelería por lo general no existen clientes cautivos, y que la fidelidad de los clientes es un factor difícil de determinar, debido a la gran variedad de destinos turísticos que existen y de la cantidad de hoteles que se encuentran en los mismos. Por lo tanto, las expectativas de una persona que acostumbra a viajar se verán afectadas por las experiencias que ha vivido previamente en diferentes hoteles. Entonces es muy importante que los hoteles utilicen la calidad de sus servicios como herramienta competitiva, para lograr que un cliente lo diferencie entre los demás y lo elija entre las distintas opciones que encuentre en cada destino al que viaje.
- d.** Una importante desventaja que presenta SERVQUAL es la extensión del cuestionario (25 a 30 preguntas), lo cual se agudiza en los casos como el de la medición de la brecha 5 en que el cliente tiene que responderlo dos veces. En ocasiones, esto resulta molesto y tedioso para el cliente, quien de no tener una verdadera intención de colaborar en la evaluación de la calidad del servicio, lo más probable es que no lo responda. En el caso particular del hotel, se enfrentó este problema, ya que las encuestas fueron entregadas a 80 huéspedes, de los cuales únicamente el 60% contestó en ambas ocasiones (antes y después de recibir el servicio). Es importante considerar esta merma al momento de determinar el tamaño de la muestra, ya que de no estimarse correctamente, los resultados pueden perder significancia y representatividad. Además, para promover en los clientes el interés por colaborar, es necesario hacer de su conocimiento los esfuerzos que realiza la empresa (el hotel en este caso) por mejorar sus servicios, de modo que comprenda que su participación es importante.
- e.** A pesar de algunas deficiencias, SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad.

Además permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio.

- f. Los resultados que se obtienen mediante este método son útiles no sólo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetro para asignar valores económicos a la calidad o no-calidad del servicio y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa.

Hernández (2011) realizó la investigación: “*Inserción de la Gestión por procesos en las Instituciones Hospitalarias. Concepción Metodológica y Práctica*”, en la Universidad Matanzas. Cuba. Mediante la descripción y análisis del diseño y funcionamiento del proceso por medio de la ficha del proceso, técnicas de representación gráfica, los diagramas As Is, los mapas IDEF0, el ciclo del servicio y la servucción. Y varias herramientas como análisis de la casuística hospitalaria, análisis de valor añadido, análisis servuctivo, evaluación de entradas y proveedores, análisis de tiempos y análisis del nivel de servicio del proceso (paciente, acompañantes, trabajadores) que son apropiados para estudiar la configuración de los procesos hospitalarios, donde se determinó las siguientes conclusiones:

- a. El sector de la salud precisa, cada vez más, mejorar el desempeño de sus organizaciones en términos de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios. Hoy se percibe la introducción gradual de herramientas ampliamente utilizadas en otros entornos empresariales y escasamente difundidas hace unos años en este sector.
- b. Los planteamientos de la Gestión por Procesos y, dentro de ella, la mejora continua de procesos, constituyen una propuesta útil para el perfeccionamiento de la gestión hospitalaria. Para tal fin se concibe un procedimiento para la gestión y mejora de procesos hospitalarios, fruto del estudio bibliográfico de 70 propuestas metodológicas, que integra un grupo relevante de herramientas para el diagnóstico, análisis, gestión, mejora y control, y se caracteriza por poseer un enfoque sistémico, holístico, de proceso y de mejora continua.
- c. Los avances logrados en el funcionamiento de los procesos y los sistemas de gestión en organizaciones hospitalarias del territorio matancero, demuestran los beneficios que aporta la gestión y mejora de procesos, avalados por incrementos en el nivel de servicio, en la satisfacción de pacientes, en el comportamiento de indicadores clave en el desempeño de los procesos

(IDhosp) y en su propia generalización a instituciones de diferentes perfiles, lo que permitió probar la factibilidad de los instrumentos propuestos.

- d. Finalmente es preciso destacar que implantar la gestión por procesos en un sector como el hospitalario puede resultar un camino difícil; existen premisas que de no ser atendidas pueden convertirse en limitaciones para su desarrollo, algunas de ellas son: la existencia de un rumbo estratégico, pilar necesario para la gestión efectiva de los procesos de la organización; el compromiso de la alta dirección, pues sin el liderazgo, decisivo para involucrar y promover la participación activa de los trabajadores, se dificulta la aplicación de cualquier propuesta metodológica; por último la mentalidad de cambio y la formación continua, que contribuyen a emprender este empeño conscientes de la necesidad de asimilar y adaptar métodos, procedimientos y prácticas, desde una óptica diferente a cómo se hace hasta el momento.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ninamango (2014) realizó la investigación: "*Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios en el Consultorio Externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*", en la Facultad de Medicina, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Donde se tomó como fuente de información para medir el nivel de satisfacción del usuario según la calidad de servicio del consultorio externo de medicina interna del HNAL, la realización de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud, por lo que en base a los datos obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.
- b. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el HNAL.
- c. Existen diferencias significativas ($p < 0.000$) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL
- d. No se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos estudiados (sexo, grupos etarios, grado de

instrucción, tipo de seguro y de usuario), respecto a la calidad de servicio que se oferta en los consultorios externos del servicio de Medicina Interna del HNAL.

Haddad (2016) realizó la investigación: “*Mejora de Procesos para Incrementar la Percepción de Calidad respecto al Servicio que brinda una Empresa de Limpieza*”, en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Mediante el uso de la metodología de medición de la calidad SERVUQUAL. Donde se determinó las siguientes conclusiones:

- a. Con el establecimiento de las fechas donde se debe iniciar el proceso de realización de la solicitud de los materiales e implementos de limpieza, tendremos un orden establecido, respecto a que la instalación nunca se quedará si productos de limpieza.
- b. Es importante hacerle un seguimiento al establecimiento del proceso, a fin de que se cree una costumbre al respecto.
- c. Siempre hay eventualidades respecto al cumplimiento de los procesos, pero se debe tener una tolerancia respecto al cumplimiento de las fechas, a fin de que en la fecha establecida se pueda cumplir con lo solicitado.
- d. Todo cambio trae, por parte del personal al que se le asigna un nuevo plan de trabajo y los respectivos tiempos de trabajo, una reacción de fastidio e incomodidad, buscando demostrar que no se puede cumplir con el mismo, por lo que hay que conversar mucho con el personal, estableciendo metas al mismo, es decir, dándoles la opción de incentivos al cumplimiento de los mismos y hacerles entender que dicho proceso es en beneficio de ellos mismos, ya que se consigue que se especialicen en sus procesos.
- e. Inicialmente es complicado para el personal que labora, el poder cumplir con los planes establecidos, ya que estaba acostumbrado a realizar su trabajo de manera más empírica, por lo que debemos apoyar el cumplimiento de los mismos, poniendo énfasis en el cumplimiento del plan de trabajo, así como de los tiempos programados, por lo que será conveniente, hacerle seguimiento a los procesos, apoyando al personal en su trabajo.
- f. Los planes de trabajo no se cumplirán a cabalidad, en la medida de que el personal no tenga otras obligaciones, propias del apoyo que brindan y fuera de su competencia por la que han sido contratados, como por ejemplo, el realizar

encomiendas o trabajos de apoyo, solicitados por el personal de la empresa cliente, en cuyo caso, deberán tener el criterio y la experiencia de poder priorizar los trabajos, que producto del apoyo prestado, no han podido cumplir con el programa trazado, incluso a pesar de la negativa de los jefes de área de la empresa cliente, de no distraer al personal de limpieza con trabajos que no son propios de su responsabilidad, por la que han sido contratados.

- g.** El personal, al tener un plan de trabajo definido, procede diariamente en función a un esquema de trabajo ya definido, no teniendo que improvisar su servicio en cualquier momento o pensando qué puede hacer, en lugar de saber qué hacer.
- h.** Con la definición de los tiempos programados por servicio, el personal sabe que no puede estar “haciendo hora” respecto a sus responsabilidades establecidas, buscando con esto que el personal que labora, tenga en su momento que reducir los tiempos establecidos.
- i.** El término supervisor se aplica a todos los niveles de la administración, a quienes dirigen las actividades de otros, pero se ha vuelto costumbre aplicarlo sólo a las personas de los niveles inferiores de la jerarquía administrativa.
- j.** El Supervisor es un elemento clave dentro de cualquier Organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de las buenas actitudes por parte de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.
- k.** El supervisor moderno ha dejado de ser operador y líder nato del grupo para convertirse en un especialista del comportamiento humano, en lo que concierne a la práctica de la habilidad administrativa y de los aspectos técnico de su cargo.
- l.** El proceso nos sirve también, en caso de que sucediera cualquier eventualidad respecto al desperfecto de la maquinaria y el equipo, que se pudiera dar en cualquier momento.
- m.** Con el control del proceso se crea un hábito al respecto, lo que creo que se realice el proceso siempre que se deba hacer.

2.1.3. Antecedentes locales

Ramírez (2014) realizó la investigación: “*Calidad de Atención de Salud y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014*”, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas-Apurímac. Mediante el uso del coeficiente de relación de Spearman, donde determinó las siguientes conclusiones:

- a. Con relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario, el valor “sig.” es de 0.053, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión de técnico-científica y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.
- b. Con relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario, el valor “sig.” es de 0.038, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95 %, que existe relación significativa entre la dimensión de humana y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.
- c. Con relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario, el valor “sig.” es de 0.045, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95 %, que existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.
- d. Con relación al objetivo general: determinar la relación entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario, el valor de “sig.” es de 0.029 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95 % que existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario. Asimismo la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,259, entonces se concluye que existe una relación positiva baja entre estas dos variables.

Huarcaya (2015) realizó la investigación: “*Percepción de la Calidad de Atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*”, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas-Apurímac. Mediante el uso de tablas de distribución de frecuencias, donde se determinó las siguientes conclusiones:

Conclusión general:

- a. Con respecto a los datos generales de los usuarios del servicio de emergencias, se puede decir lo siguiente: el 72,21% de los usuarios son mujeres y 23,79% son varones; en la condición de encuestados el 72,86% fueron pacientes y el 27,14% usuarios acompañantes; en el rango de edad el 64,31% de los usuarios tienen entre 20 a 40 años, el 30,48% entre 41 a 60 años; en grado de instrucción el 71,75% de los usuarios son técnico superior y el 25,28% tienen solo secundaria. Por lo tanto se concluye que los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en su mayoría son mujeres con un grado de instrucción técnico superior y en un rango de edad de entre 20 y 40 años. Esto significa que estas personas poseen expectativas altas y son más exigentes con el servicio recibido.
- b. En relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena. Se concluye que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactorio y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción.

Conclusiones específicas:

- a. Dando respuesta al primer objetivo específico, se concluye que el 59,85% de los usuarios del servicio de emergencias tienen una percepción Regular de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención, un 26,39% de los

usuarios tienen una percepción Mala y solo un 13,75% tiene una percepción Buena. A partir de estos resultados se deduce que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias. todo esto por los resultados que tienen una tendencia de regular a buena. Esta percepción demuestra que los médicos y demás profesionales de salud, requieren contar con las facilidades y recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones de forma adecuada y oportuna.

- b.** Dando respuesta al segundo objetivo específico, se conoce y concluye, que el 52,04% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias tienen una percepción Mala de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención, un 37,55% tiene una percepción Regular y solo el 10,41% consideran que la calidad de atención es Buena. Existe una diferencia numérica y porcentual muy significativa entre los resultados de buena y mala con respecto a la percepción Regular. Lo que significa que el cumplimiento de normas y protocolos, las relaciones interpersonales, la actitud del personal de salud como también sus habilidades y destrezas no han sido aceptables al momento de la atención de los pacientes, esto da a entender que la voluntad de servicio del personal de salud falta por mejorar, ya que todos los procedimientos de salud se dan en una interacción directa entre el paciente y el personal de salud. Este resultado demuestra lo que los médicos y demás profesionales de salud puedan hacer por sus pacientes.
- c.** Respondiendo al tercer objetivo específico, se conoce y concluye en la dimensión resultado, que el 55,02% de los usuarios perciben la calidad de atención como Regular, el 31,60% percibe como Mala y solo el 13, 38% considera que la atención es buena. En tal sentido se deduce por la opinión inclinada a negativo, los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas no están satisfechos y desaprueban la atención que recibieron, además los resultados tienen una tendencia de regular a mala, con un porcentaje acumulado de 86%. Este resultado también tiene que ver mucho con las expectativas y la experiencia de los usuarios, ya que la exigencia y las observaciones siempre estarán presentes mientras no se haga el esfuerzo de mejorar el servicio en el área de emergencias como en las demás áreas del hospital mencionado.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión por procesos

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las organizaciones. Por lo que la implantación de la gestión de procesos es considerada como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones; de aquí, se desprende que existe una necesidad por parte de las organizaciones de aplicar y ejecutar estrategias de procesos gerenciales con miras a alcanzar niveles óptimos de calidad, apoyados en herramientas modernas que se adapten a las necesidades actuales del entorno, tal como lo plantean:

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2014), un proceso es un conjunto de actividades interrelacionados que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s), que son finalmente, los productos o servicios (p. 8).

Para Collier y Evans (2009), “un proceso es una secuencia de actividades que pretende generar cierto resultado, como un bien físico, servicio o información” (p.453).

Según Morris (1994), un proceso es un conjunto de actividades que están relacionadas y secuenciadas que convierten los factores iniciales que son las entradas en bienes o servicios deseados o salidas añadiendo valor a los mismos (p.104).

Arcelay y Bacigalupe (1999) consideran al proceso como la “Concatenación de las decisiones, actividades y tareas llevadas a cabo por diferentes profesionales en un orden lógico y secuencial para producir un resultado previsible y satisfactorio” (p.14).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2014), la gestión por procesos es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas orientados a lograr resultados de la organización, mediante la identificación y selección de procesos, documentación y mejora continua de las actividades, por ello se aplica a la totalidad de la organización para asegurar su enfoque estratégico (p. 8).

Para Juran (1990), la gestión por procesos aporta un visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos lo reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes (p. 151).

En este sentido se comprende a la gestión por procesos como un conjunto de actividades destinadas a generar valor sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos del cliente.

2.2.1.1. Dimensiones de gestión por procesos en salud

Un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Donabedian (1966), quien establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. A continuación se establecen las siguientes dimensiones:

- a) Estructura.** Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- b) Proceso.** Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.
- c) Resultado.** Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

2.2.1.2. Mapa de procesos

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2014), el mapa de procesos es una forma gráfica de representar el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico. Contiene una representación global y comprensible de todos los procesos a cargo de la entidad, sin medir o condicionar por ello la estructura orgánica de la misma.

2.2.1.3. Clasificación de los procesos

El Ministerio de Salud (MINSA, 2014) clasifica los procesos de la siguiente manera:

- a) Procesos estratégicos:** Son los que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la institución, proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos e intervienen en la visión de la institución. En caso del Ministerio de Salud, se han denominado “Procesos gobernantes” dado que estos procesos estratégicos además tienen un alcance sectorial y no solo institucional y entrañan las directrices para la conducción de las políticas sectoriales y nacionales.
- b) Procesos misionales:** Constituyen la secuencia de valor añadido del servicio e impactan sobre la satisfacción del usuario, se vinculan directamente con los procesos misionales/ operativos de las instituciones del sector hasta los servicios directos, manteniendo una interrelación con los procesos estratégicos y de soporte.
- c) Procesos de soporte:** Abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos y estratégicos.

2.2.1.4. Ventajas del mapa de procesos

Para el Ministerio de Salud (MINSA, 2014), contar con el mapa de procesos oficializado permite:

- a.** Orientar al MINSA a identificar con claridad los productos que brinda al ciudadano, permitiendo hacer visible la cadena de valor, las relaciones internas y externas del Ministerio.
- b.** En la medida que se va conociendo de forma objetiva por qué y para qué se hacen las cosas, es posible optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficacia global versus eficiencia local o departamental.
- c.** Contribuir a reducir los costos operativos y de gestión al facilitar la identificación de los costos innecesarios debido a la duplicidad de procesos y de actividades internas (sin valor añadido).
- d.** Facilitar la reducción de los tiempos de elaboración y entrega de productos o suministro de servicios. Reduce interfaces.
- e.** Permitir asignar las responsabilidades claras a una persona, permitirla autoevaluar el resultado de su proceso y hacerla co-responsable de su

mejora, el trabajo se vuelve más enriquecedor contribuyendo a potenciar su motivación (empowerment).

- f. Y por encima de todo, la Gestión por Procesos proporciona la estructura para que la entidad exceda las barreras funcionales. Elimina las artificiales barreras organizativas y departamentales, fomentando el trabajo en equipos e integrando eficazmente a las personas.

2.2.1.5. Control y mejora continua de los procesos

Según la Consejería de Salud (2001), después de diseñar un proceso, y una vez que se procede a su implantación a nivel local, es imprescindible poner en marcha mecanismos de control y mejora continua que permitan medir su calidad. Estos mecanismos deben utilizarse sistemáticamente para conocer todos los aspectos claves en el desarrollo del proceso asistencial:

- a. Si su variabilidad se mantiene dentro de unos márgenes aceptables.
- b. Si la efectividad del proceso es la deseada, es decir, si los indicadores de resultados o de valoración integral del proceso son satisfactorios.
- c. Si los usuarios están satisfechos: se han eliminado espacios en blanco, tiempos de espera innecesaria, se garantiza la accesibilidad a los clientes.
- d. Si se mantienen los niveles de eficiencia previstos, y los indicadores demuestran una mejor utilización de los recursos.
- e. Si se escucha la opinión de los profesionales y las personas que intervienen en el desarrollo del proceso consideran que su trabajo ha mejorado.

Para Jrajewski, Ritzman y Malhotra (2008), las organizaciones interesadas por introducir sistemas de calidad en su seno lo hacen, primero, para asegurar un determinado nivel de calidad pero, en poco tiempo, cambian su objetivo para ir incrementando el nivel de calidad de sus prestaciones hacia sus clientes. Por esta razón, la gestión de los procesos en una organización tiene como uno de sus objetivos, precisamente, la mejora de los mismos, tanto en cuanto a los resultados que se logran, como a la forma en que se llevan a cabo las tareas, los métodos de evaluación, la continuidad de la vigencia de los objetivos propuestos o de los límites del proceso, etc.

Sin duda la Consejería de Salud (2001) refiere que se debe ofrecer un marco idóneo para que las personas de la organización puedan cambiar y mejorar las cosas, aprender y aplicar metodología de calidad, desarrollar la gestión participativa, (...) Un grupo reducido de profesionales que trabajan en una situación mejorable concreta, por un periodo limitado de tiempo, con un objetivo general: analizar los procesos “defectuosos” y rediseñarlos orientándolos hacia el usuario en beneficio de los mismos y de la organización.

2.2.2. Calidad de servicio al cliente

La calidad y servicio son dos conceptos que no se pueden desligar cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los usuarios. Es así que la gestión de la calidad total se sustenta en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, la implicación activa de los profesionales, y las estrategias dirigidas a la mejora continua en las actividades que se realizan. Por ello se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio para finalmente construir lo más pertinente para el presente estudio:

Juran (1990) señala que “si el producto o servicio satisface o sobrepasa las expectativas del cliente una y otra vez, entonces estaría en la mente del cliente un servicio de calidad” (p. 95).

Collier y Evans (2009) mencionan que la calidad “es un término utilizado por los clientes para describir su satisfacción general con un producto o servicio” (p.320).

Según Horovitz (1994) “la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad” (p. 19).

Por otra parte, Summers (2006) señala que “la calidad es una determinación del cliente; es decir; solo el cliente puede decidir si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas (y qué tan bien lo hace). Dichas necesidades, requerimientos y expectativas pueden ser explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o

completamente subjetivos. La calidad también se basa en la experiencia real que el cliente tiene con el producto o servicio a lo largo de su vida útil del mismo, desde su adquisición hasta su eliminación” (p.34).

Asimismo Schroeder (2005) define los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (p.175).

Fischer y Navarro (1994) aportan que los servicios son " un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios"(p.185).

Para Berry, Bennet y Brown (1989), “un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente” (p.7).

Horovitz (1994) define al servicio como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza. Hace falta además de una sonrisa, buena información, soluciones y orientación correcta. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía, “Sin cliente no hay empresa (ni claro está, empleo). Y sin servicio no hay cliente.” El servicio es la “acción y efecto de servir. Organización destinada a cuidar los intereses y satisfacer necesidades públicas o privadas” (p. 7).

Por consiguiente, se puede decir que la calidad en el servicio al cliente traspasa la capacidad de respuesta de las necesidades de los clientes. El consumidor de hoy exige calidad como nunca antes y éstos están dispuestos a cambiarse de una empresa a otra, no sólo con el propósito de obtener un precio mejor, sino en busca de un excelente servicio, confiabilidad, accesibilidad, amabilidad, cortesía, etc.

2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicio al cliente

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL; misma que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad del servicio prestado.

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes. Existen varias dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación en este caso se considera como dimensiones de la calidad de servicios:

- a) Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Es la capacidad de producción del servicio en su totalidad.
- b) Fiabilidad:** Es la capacidad que la organización tiene para prestar el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa, con conocimiento, profesionalismo, brindar servicio de forma correcta. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

- c) Capacidad de respuesta:** Es la actitud para ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios, suministrar el servicio de manera rápida y eficiente, cumpliendo de a tiempo los compromisos. Prestar el servicio de forma ágil y permitiendo la accesibilidad del usuario.
- d) Seguridad:** Sentimiento del usuario que pone sus problemas en manos de una organización, confían que le serán de la mejor manera posible , credibilidad, integridad, honestidad, conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza dando importancia a la organización y al usuario.
- e) Empatía:** Es la disposición de la organización para ofrecer cuidado, atención personalizada, cortesía, compromiso e implicación con el usuario. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

Sin duda es importante conocer que, por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Por lo que la mayoría de los clientes utilizan las dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación.

2.2.2.2. Mejora de la calidad

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.

Para Schroeder (2005), la mejora de la calidad consiste en el establecimiento de nuevos estándares de calidad con el objeto de obtener un producto o servicio mejor (...). Metodologías de análisis, control y mejora de procesos como el 6 Sigma se trata de una medida de la calidad que se esfuerza por alcanzar la perfección. Es una metodología disciplinada, basada en datos para eliminar los defectos en cualquier proceso. La representación estadística de 6 Sigma describe cuantitativamente como un proceso se está realizando.

En este sentido se comprende, que la calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber que espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto o servicio y sobre todo debe cuidar las relaciones con sus clientes.

2.3. Marco conceptual

- a) **Elementos tangibles.** Es la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Es la capacidad de producción del servicio en su totalidad.
- b) **Empatía.** La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.
- c) **Estructura.** Son todos los atributos materiales y organizacionales, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- d) **Fiabilidad.** Es la capacidad que la organización tiene para prestar el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa, con conocimiento, profesionalismo, brindar servicio de forma correcta.
- e) **Calidad.** Son aquellas características del producto o servicio que responden a las necesidades del cliente.
- f) **Calidad de servicio.** Es una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente.
- g) **Capacidad de respuesta.** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente.
- h) **Gestión por procesos.** Es observar y analizar a la organización como un conjunto de procesos que interaccionan entre si y a los que hay que mejorar en forma continua, en búsqueda de su efectividad (habilidad del proceso en producir los resultados esperados) y eficiencia (relaciona los resultados obtenidos con los recursos utilizados).
- i) **Mejora continua.** Es el perfeccionamiento frecuente de productos, servicios o procesos mediante mejoras incrementales y cambios radicales.

- j) Proceso.** Es un conjunto de actividades interrelacionados de forma lógica, orientadas a generar un valor añadido. Que parten de unas entradas específicas, para producir unos resultados concretos y previamente definidos por los clientes.
- k) Resultado.** Es la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.
- l) Satisfacción del cliente.** Es el resultado de proveer un producto o servicio que cumple los requerimientos del cliente.
- m) Servicio.** Es un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del cliente; aquellas actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer no solo las necesidades, sino también los deseos y expectativas.
- n) Seguridad.** Es el sentimiento del usuario que pone sus problemas en manos de una organización, confían que le serán de la mejor manera posible, credibilidad, integridad, honestidad, conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza dando importancia a la organización y al usuario.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016 es directa.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- b) La relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- c) La relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- d) La relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- e) La relación entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- f) La relación entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- g) La relación entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- h) La relación entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- i) La relación entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- j) La relación entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.

- k) La relación entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- l) La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- m) La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- n) La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.
- o) La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es directa.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Gestión por procesos

Dimensión 1: Estructura

Dimensión 2: Proceso

Dimensión 3: Resultados

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Dimensión 1: Elementos tangibles

Dimensión 2: Confiabilidad

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Dimensión 4: Seguridad

Dimensión 5: Empatía

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables: Gestión por procesos.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS	"Es el conjunto de actividades secuenciadas que realizan una transformación de una serie de entradas -inputs- (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los resultados -outputs- deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor". (Donabedian, 1966, p. 166)	Sistematiza la evaluación de la calidad asistencial en el análisis de la estructura, el proceso y los resultados, orientadas hacia a la plena satisfacción del cliente y sus necesidades.	Estructura	1.1. Cuenta con equipos y materiales adecuados 1.2. Cuenta con infraestructura adecuada 1.3. Dispone de personal oportuno.
			Procesos	2.1. Se sigue los procedimientos adecuados al área 2.2. Existencia de planes de contingencia 2.3. Personal calificado 2.4. Demostración de habilidades y destrezas
			Resultados	1. Manejo de guías de práctica clínica y planes estandarizados. 2. Mejora continua en las actuaciones. 3. Satisfacción de las necesidades del usuario.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Operacionalización de variables: Calidad de servicio.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	Es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. (Berry, Parasuramn y Zeithaml, 1985, p.16)	Está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes a través de los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora de la calidad.	Elementos tangibles	1.1. Cuenta con equipos de apariencia moderna. 1.2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas 1.3. El personal tienen apariencia pulcra. 1.4. Los materiales son visualmente atractivos.
			Confiabilidad	2.1. Interés en solucionar el problema. 2.2. Servicio adecuado 2.3. Conclusión del servicio en el tiempo prometido. 2.4. Horarios de trabajo convenientes 2.5. Atención individualizada
			Capacidad de respuesta	3.1. Comunicación oportuna. 3.2. Disposición de ayudar a sus usuarios. 3.3. Respuesta inmediata
			Seguridad	4.1. Higiene 4.2. Distribución de ambientes. 4.3. Zonas de riesgo antisísmicas 4.4. Manejo de habilidades y destrezas
			Empatía	5.1. Intereses en los usuarios. 5.2. Priorizar las necesidades específicas de sus usuarios. 5.3. Amabilidad. 5.4. Compromiso

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

En la presente investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, por lo que se aplica la lógica deductiva mediante la exploración y descripción del fenómeno en estudio y la recolección de datos se fundamenta en la medición y análisis, a través del uso de procedimientos estadísticos para probar la hipótesis y obtener las perspectivas teóricas de la investigación (Hernández, 2010).

3.4.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio para el presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, donde el estudio se realiza sin la manipulación de variables, donde solo se observa los fenómenos luego de analizarlos (Hernández, 2010).

3.4.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo es de diseño no experimental transeccional – correlacional; “este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, los diseños transeccionales descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables” (Hernández, 2010).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población considerada para este estudio, vienen a ser los usuarios que acudieron al servicio de obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Para considerar la población en estudio se determinó obteniendo un promedio de usuarios que fueron atendidos de forma mensual. Para determinar la cantidad de usuarios atendidos ha sido necesario acudir a la oficina de estadística de la Dirección Sub regional Apurímac II y recoger la información requerida. Este dato obtenido representa a una población finita y accesible.

La Cantidad promedio de usuarios que son atendidos mensualmente en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas es 739, que representa al conjunto a estudiar, con características comunes y darán origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1997).

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra se tomó de la población de usuarios que acudieron al servicio de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, como grupo de individuos tomados para su respectivo estudio (Tamayo, 1997). Esto de acuerdo al número de usuarios atendidos en promedio mensualmente en el presente año, para determinar la muestra del estudio se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población total

p= probabilidad de éxito 70%

q = probabilidad de fracaso 30%

e = margen de error 5%

Z = coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$n = \frac{739 * (1.96)^2 * 0.70 * 0.30}{(739 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.70 * 0.30}$$

$$n = 224.8255$$

Muestra final **n = 255** usuarios

Por lo tanto la muestra representativa del presente trabajo es 225 usuarios que serán encuestadas para recoger los datos sobre las expectativas y percepción de la calidad de servicio; asimismo los 9 trabajadores del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El Mapa de Procesos está establecida por el Ministerio de Salud que se basó en experiencias internas y de otras entidades del sector público, así como enfoques teóricos. Por lo que en este trabajo se pretende aplicar:

- Uso del modelo Servqual para medir la calidad del servicio a través del cuestionario desarrollado de acuerdo a cada dimensión e indicador.
- La confiabilidad del instrumento mediante el valor de alfa de Cronbach.
- Estadísticos descriptivos y correlación de Spearman mediante uso de SPSS 22.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos correspondiente al presente trabajo se empleará lo siguiente:

- Tabulación y distribución de frecuencias.
- Tratamiento estadístico con apoyo de SPSS para la representación de datos y resultados a través de tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultado de la investigación

4.1.1. Datos generales

- a) **Análisis de datos generales para medir las expectativas y percepciones de los usuarios en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.**

Tabla 3. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor de 20 años	25	11,1	11,1	11,1
	De 21 a 30 años	119	52,9	52,9	64,0
	De 31 a 40 años	58	25,8	25,8	89,8
	De 41 a más años	23	10,2	10,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

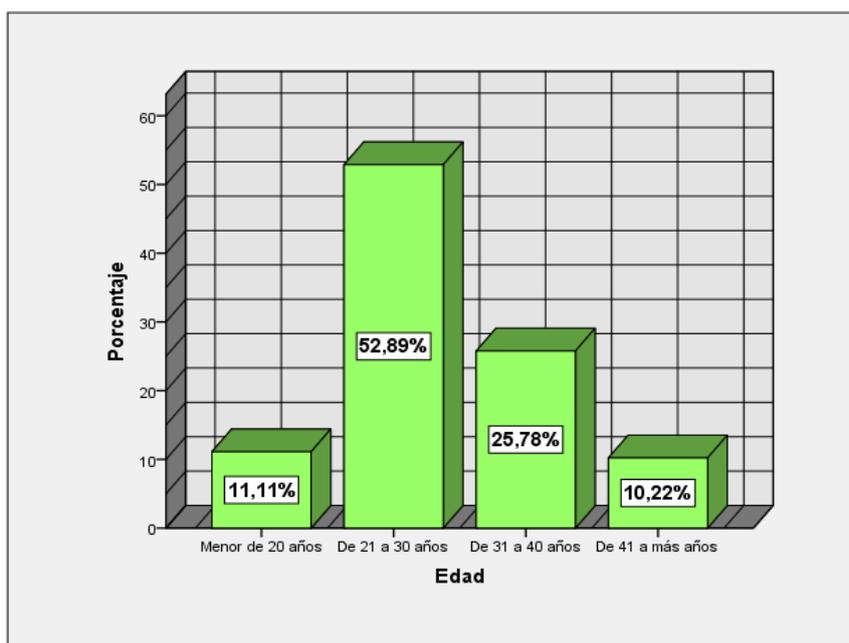


Gráfico 1. Distribución de usuarios encuestados según edad.

En la tabla N° 3 y gráfico N° 1, se observa que un 52,89% de los encuestados tiene una edad entre los 21 a 30 años; seguido de un 25,78% de los mismos que tiene una edad de 31 a 40 años; mientras que un 11,11% son menores de 20 años y solo un 10,22% tienen una edad de 41 años a más. Los resultados nos dan a entender que los encuestados, en su gran mayoría, están considerados en la edad joven.

Tabla 4. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	169	75,1	75,1	75,1
	Masculino	56	24,9	24,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

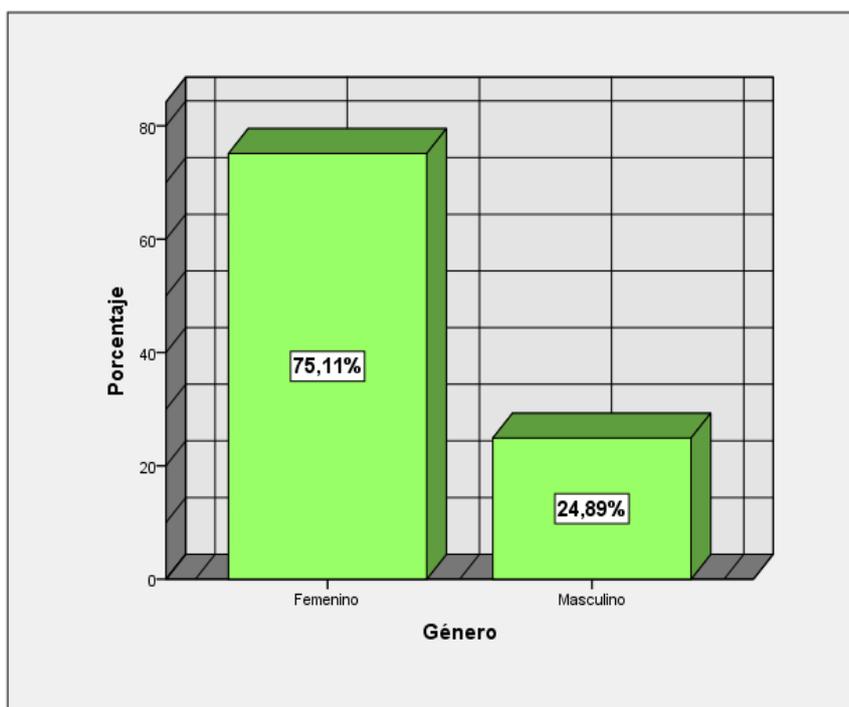


Gráfico 2. Distribución de usuarios encuestados según género.

Como se muestra en la tabla N° 4 y el gráfico N° 2, se observa que el 75,11% de los encuestados en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, fueron mujeres, y consideramos que el 24,89% que fueron varones en condición de acompañantes de las usuarias. Siendo en mayor cantidad, las mujeres encuestadas que la cantidad de varones acompañantes.

Tabla 5. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según nivel de instrucción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analfabeto	14	6,2	6,2	6,2
	Primaria	27	12,0	12,0	18,2
	Secundaria	74	32,9	32,9	51,1
	Técnico	47	20,9	20,9	72,0
	Universitario	63	28,0	28,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

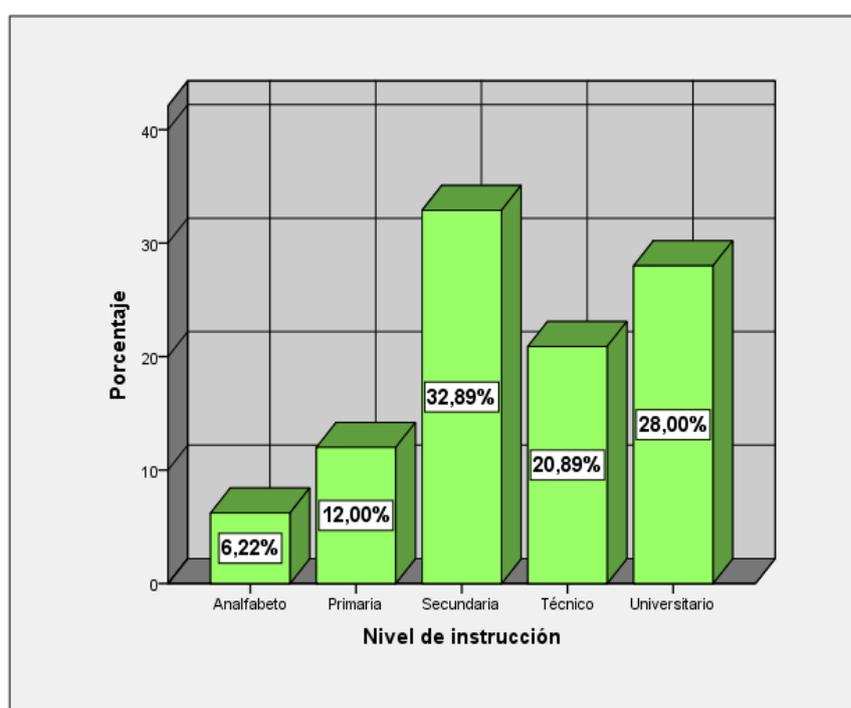


Gráfico 3. Distribución de usuarios encuestados según nivel de instrucción.

En la tabla N° 5 y en el gráfico N° 3, se observa que un 32,89% de los encuestados tiene secundaria; un 28,00% de los mismos es universitario; un 20,89% es técnico, un 12,00% tiene primaria y solo un 6,22% es analfabeto. Por lo que se concluye que el mayor porcentaje de personas encuestadas tiene estudios secundarios.

Tabla 6. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según el tipo de seguro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIS	181	80,4	80,4	80,4
	Ninguno	21	9,3	9,3	89,8
	Otro	23	10,2	10,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

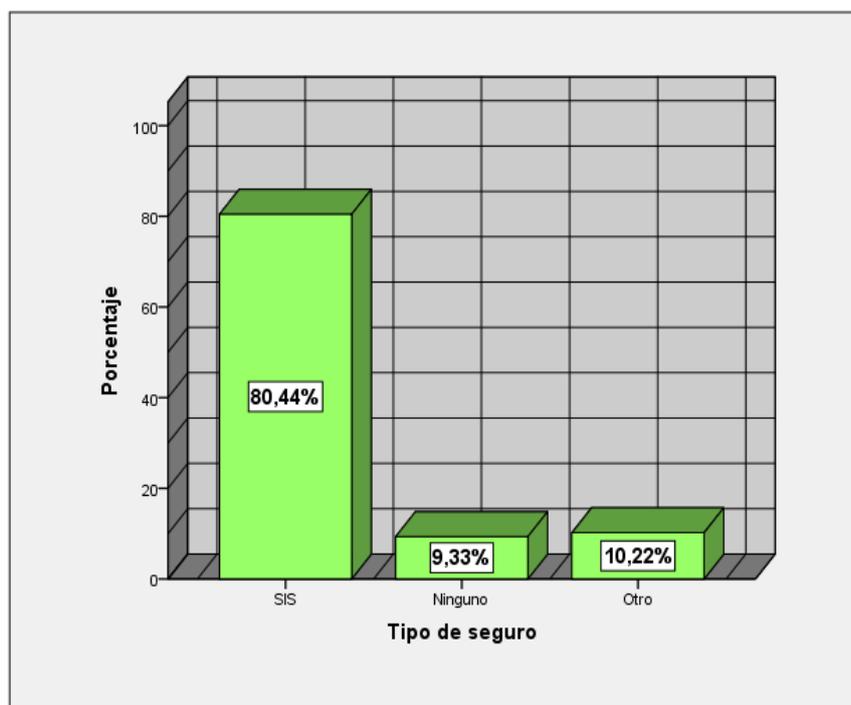


Gráfico 4. Distribución de usuarios encuestados según el tipo de seguro.

En la tabla N° 6 y en el gráfico N° 4, se observa que un 80,44% de los encuestados cuenta con seguro integral de salud SIS; un 10,22% de los mismos está sujeto a otras afiliaciones y un 9,33% no tiene ninguno; por lo cual, el mayor porcentaje de encuestados tienen SIS.

Tabla 7. Resultado de la distribución de usuarios encuestados según el tipo de usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nuevo	87	38,7	38,7	38,7
	Continuador	138	61,3	61,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

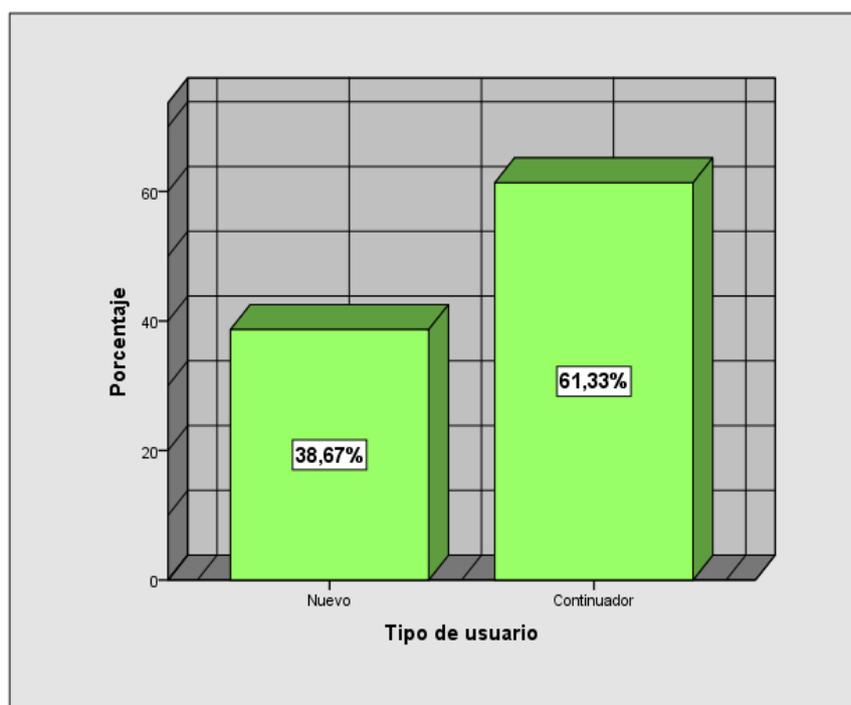


Gráfico 5. Distribución de usuarios encuestados según el tipo de usuario.

En la tabla N° 7 y en el gráfico N° 5, se observa que un 61,33% de los encuestados son usuarios continuadores y el 38,67% son usuarios nuevos. Por lo cual, el mayor porcentaje de encuestados son usuarios continuadores.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad interna del cuestionario se hizo la prueba del coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 8. Resultados del Alfa de Cronbach para las expectativas de la calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

El resultado de fiabilidad de las expectativas para la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach para el cuestionario, arrojó un valor de 0,962; por lo tanto, es fiable y consistente.

Tabla 9. Resultados del Alfa de Cronbach para las percepciones de la calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	20

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

El resultado de fiabilidad de las percepciones para la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach, para el cuestionario, arrojó un valor de 0,853; por lo tanto, es fiable y consistente.

Tabla 10. Resultados del Alfa de Cronbach para gestión por procesos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

El resultado de fiabilidad de la gestión por procesos en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach para el cuestionario, arrojó un valor de 0,820; por lo tanto, es fiable y consistente.

Este resultado en el alfa de Cronbach se respalda con la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía (1994), en el cual el resultado de confiabilidad del instrumento del presente trabajo de investigación, se ubica en el rango de 0,72 y 0,99 que viene a ser el rango de excelente confiabilidad, siendo confiable la aplicación del instrumento. Como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Rango de confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach.

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Metodología de Investigación, Bernal

4.1.3. Estadísticas descriptivas

- a) Análisis de cada una de las preguntas de la encuesta realizada para medir las expectativas de los usuarios en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 12. Resultado de expectativas de la pregunta 1.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	27	12,0	12,0	12,0
A veces	43	19,1	19,1	31,1
Siempre	155	68,9	68,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

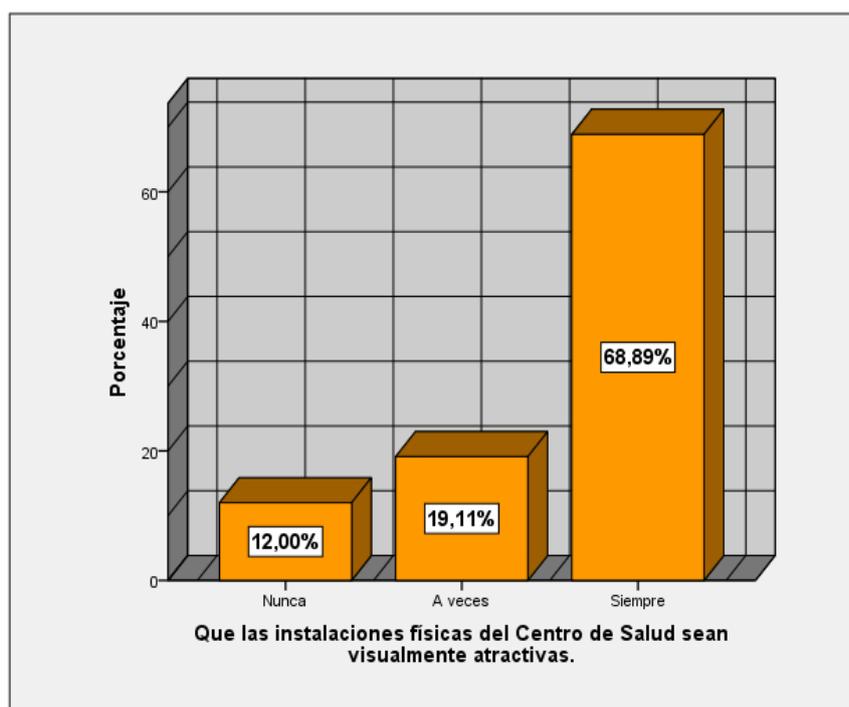


Gráfico 6. Resultado de expectativas de la pregunta 1.

De acuerdo al gráfico N° 6, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 68,89% de los usuarios espera siempre, *que las instalaciones físicas del Centro de Salud sean visualmente atractivas*; el 19,11% espera como a veces; el 12,00% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que las instalaciones físicas del Centro de Salud sean más atractivas como parte de la calidad de servicio.

Tabla 13. Resultado de expectativas de la pregunta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	8,4	8,4	8,4
	A veces	46	20,4	20,4	28,9
	Siempre	160	71,1	71,1	100,0
Total		225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

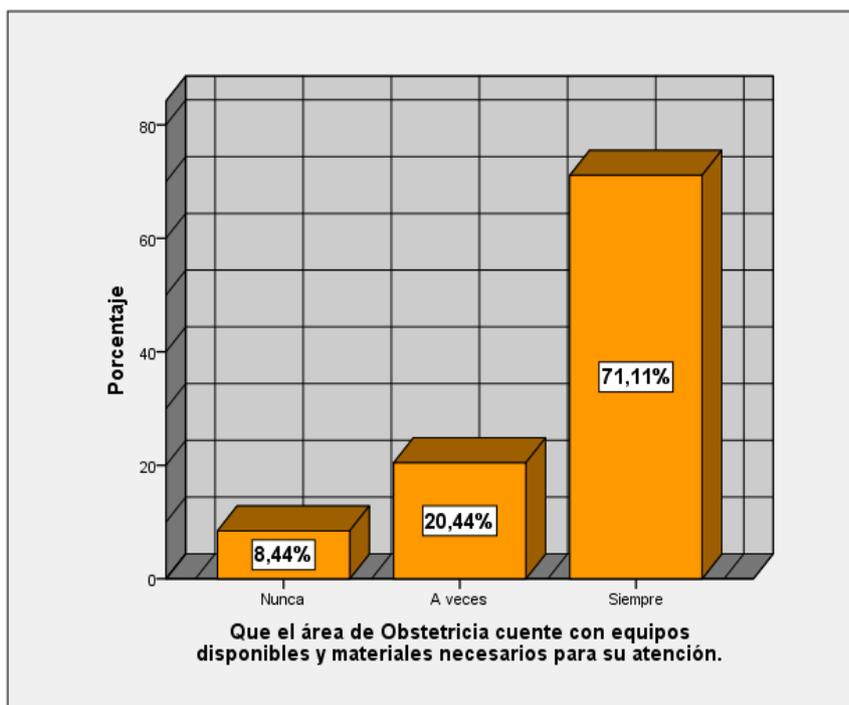


Gráfico 7. Resultado de expectativas de la pregunta 2.

De acuerdo al gráfico N° 7, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 71,11% de los usuarios espera siempre, *que el área de Obstetricia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención*; el 20,44% espera como a veces; el 8,44% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que las instalaciones del área de obstetricia del Centro de Salud cuente con equipos disponibles y materiales necesarios como parte de la calidad de servicio.

Tabla 14. Resultado de expectativas de la pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	A veces	65	28,9	28,9	30,7
	Siempre	156	69,3	69,3	100,0
Total		225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

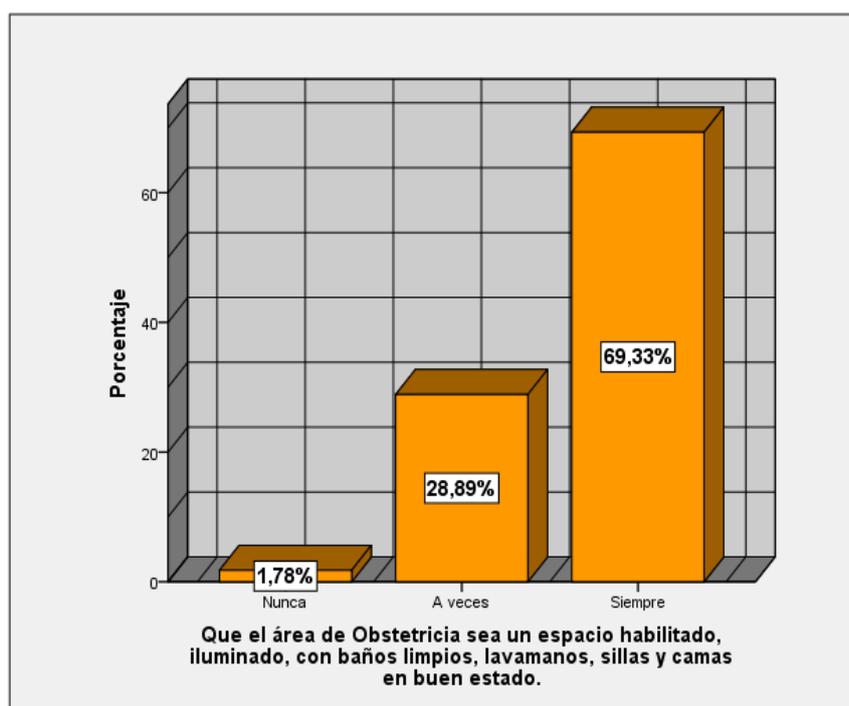


Gráfico 8. Resultado de expectativas de la pregunta 3.

De acuerdo al gráfico N° 8, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 69,33% de los usuarios espera siempre, *que el área de Obstetricia sea un espacio habilitado, iluminado, con baños limpios, lavamanos, sillas y camas en buen estado*; el 28,89% espera como a veces; el 1,78% no espera nunca, permite entender que los usuarios siempre prefieren que las instalaciones del área de obstetricia del Centro de Salud sea un espacio habilitado, iluminado, con baños limpios, lavamanos, sillas y camas en buen estado, como parte de la calidad de servicio.

Tabla 15. Resultado de expectativas de la pregunta 4.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	3,1	3,1	3,1
	A veces	49	21,8	21,8	24,9
	Siempre	169	75,1	75,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

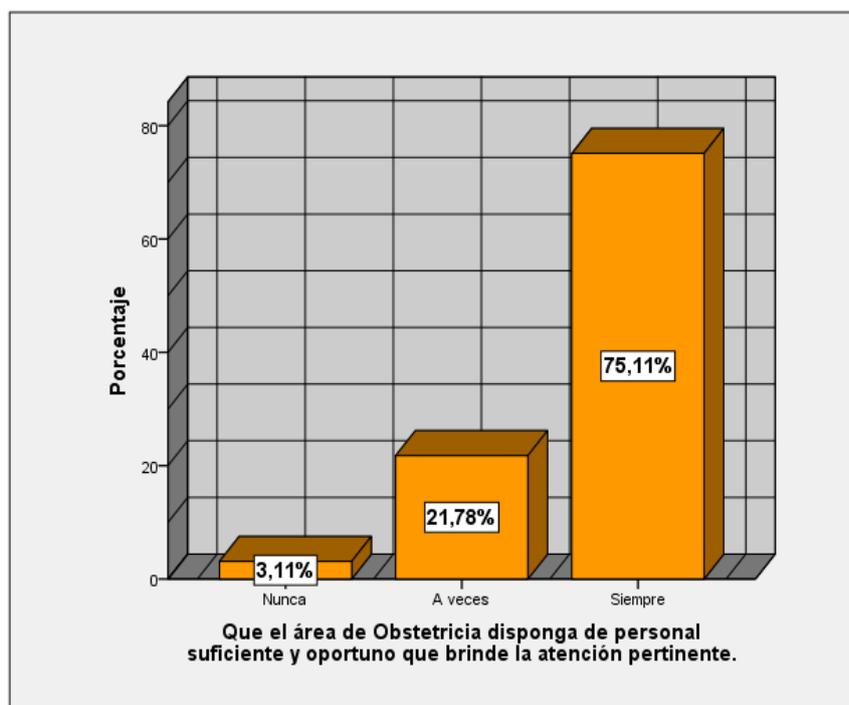


Gráfico 9. Resultado de expectativas de la pregunta 4.

De acuerdo al gráfico N° 9, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 75,11% de los usuarios espera siempre, *que el área de Obstetricia disponga de personal suficiente y oportuno que brinde la atención pertinente*; el 21,78% espera como a veces; el 3,11% no espera nunca. Es decir que los usuarios siempre prefieren que el área de Obstetricia cuente con personal suficiente y oportuno que brinde la atención pertinente como parte de la calidad de servicio.

Tabla 16. Resultado de expectativas de la pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	A veces	52	23,1	23,1	24,9
	Siempre	169	75,1	75,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

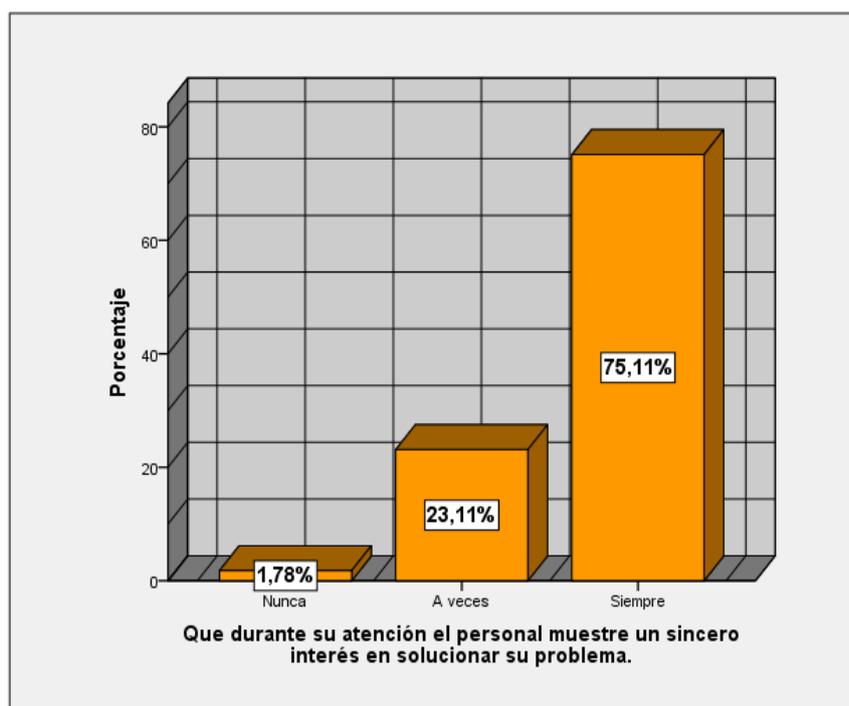


Gráfico 10. Resultado de expectativas de la pregunta 5.

De acuerdo al gráfico N° 10, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 75,11% de los usuarios espera siempre, *que durante su atención el personal muestre un sincero interés en solucionar su problema*; el 23,11% espera como a veces; el 1,78% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que el personal muestre un sincero interés en solucionar su problema y brinde la atención pertinente como parte de la calidad de servicio.

Tabla 17. Resultado de expectativas de la pregunta 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4,4	4,4	4,4
	A veces	41	18,2	18,2	22,7
	Siempre	174	77,3	77,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

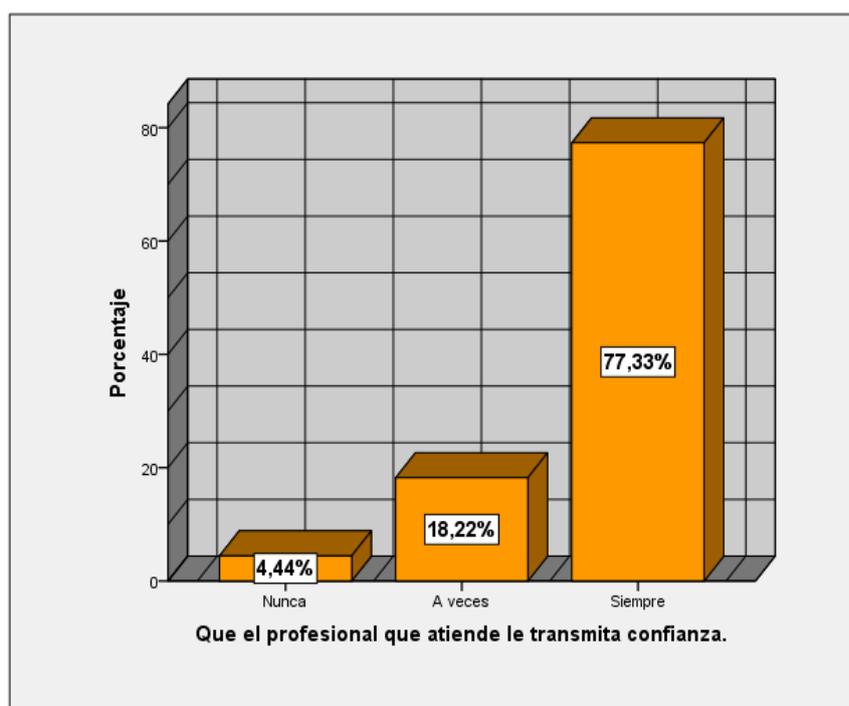


Gráfico 11. Resultado de expectativas de la pregunta 6.

De acuerdo al gráfico N° 11, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 77,33% de los usuarios espera siempre, *que el profesional que atiende le transmita confianza*; el 18,22% espera como a veces; el 4,44% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que el profesional que atiende le transmita confianza como parte de la calidad de servicio.

Tabla 18. Resultado de expectativas de la pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	A veces	42	18,7	18,7	20,4
	Siempre	179	79,6	79,6	100,0
Total		225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

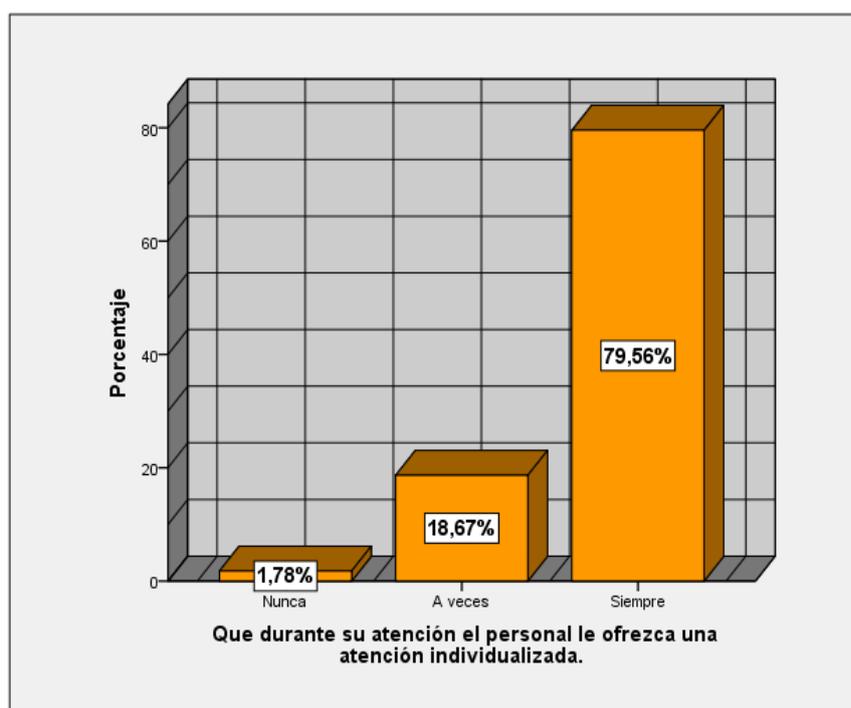


Gráfico 12. Resultado de expectativas de la pregunta 7.

De acuerdo al gráfico N° 12, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 79,56% de los usuarios espera siempre, *que durante su atención el personal le ofrezca una atención individualizada*; el 18,67% espera como a veces; el 1,78% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que durante su atención el personal le ofrezca una atención individualizada como parte de la calidad de servicio.

Tabla 19. Resultado de expectativas de la pregunta 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	4,9	4,9	4,9
	A veces	44	19,6	19,6	24,4
	Siempre	170	75,6	75,6	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

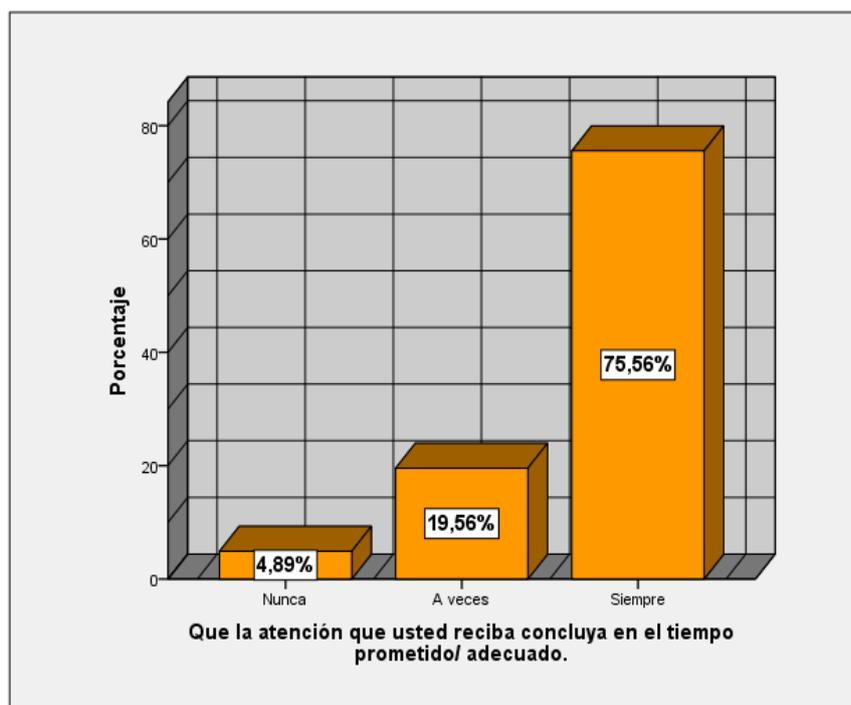


Gráfico 13. Resultado de expectativas de la pregunta 8.

De acuerdo al gráfico N° 13, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 75,56% de los usuarios espera siempre, *que la atención que usted reciba concluya en el tiempo prometido/ adecuado*; el 19,56% espera como a veces y el 4,89% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que la atención que reciba concluya en el tiempo prometido/ adecuado como parte de la calidad de servicio.

Tabla 20. Resultado de expectativas de la pregunta 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	6,2	6,2	6,2
	A veces	60	26,7	26,7	32,9
	Siempre	151	67,1	67,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

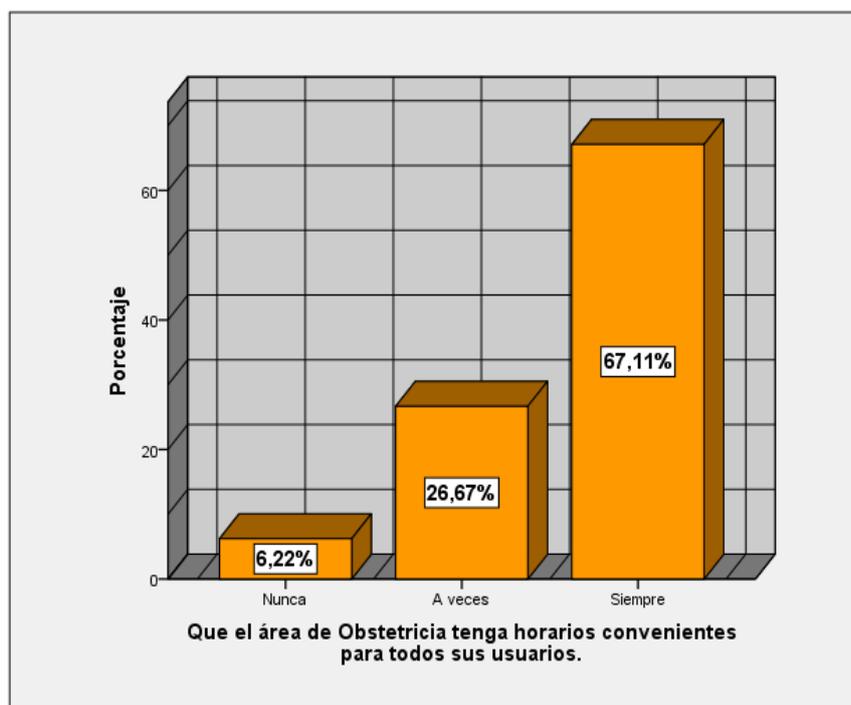


Gráfico 14. Resultado de expectativas de la pregunta 9.

De acuerdo al gráfico N° 14, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 67,11% de los usuarios espera siempre, que el área de Obstetricia tenga horarios convenientes para todos sus usuarios; el 26,67% espera como a veces; el 6,22% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que el área de Obstetricia tenga horarios convenientes para todos sus usuarios como parte de la calidad de servicio.

Tabla 21. Resultado de expectativas de la pregunta 10.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4,4	4,4	4,4
	A veces	49	21,8	21,8	26,2
	Siempre	166	73,8	73,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

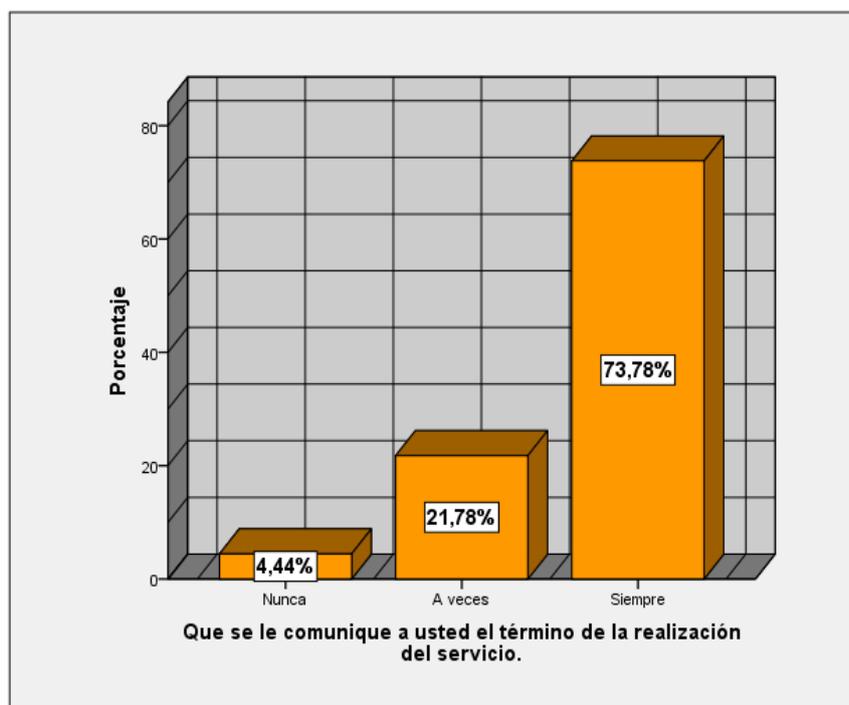


Gráfico 15. Resultado de expectativas de la pregunta 10.

De acuerdo al gráfico N° 15, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 73,78% de los usuarios espera siempre, *que se le comunique a usted el término de la realización del servicio*; el 21,78% espera como a veces; el 4,44% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que se le comunique el término de la realización del servicio como parte de la calidad de servicio.

Tabla 22. Resultado de expectativas de la pregunta 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	3,1	3,1	3,1
	A veces	40	17,8	17,8	20,9
	Siempre	178	79,1	79,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

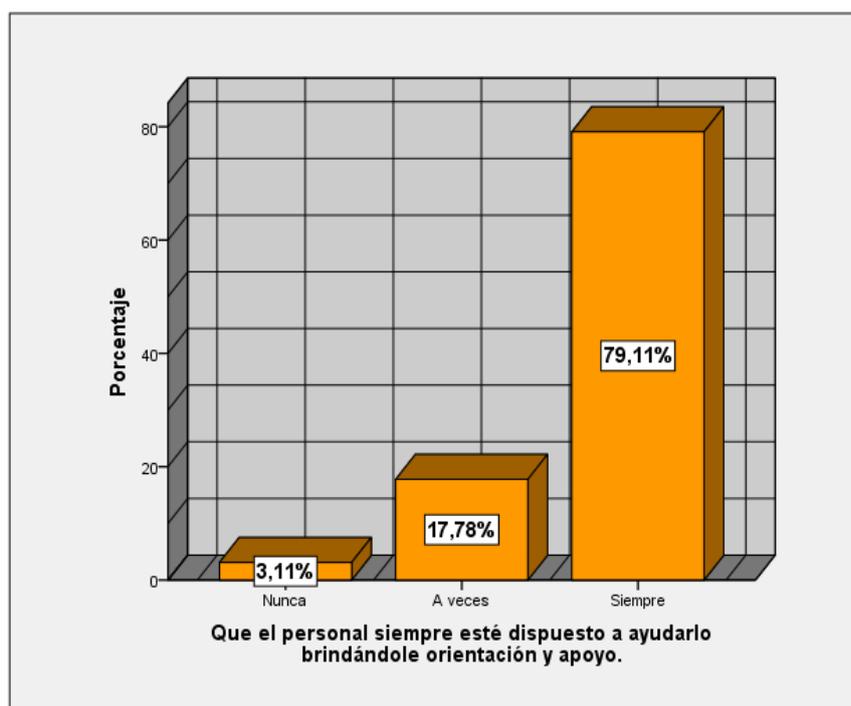


Gráfico 16. Resultado de expectativas de la pregunta 11.

De acuerdo al gráfico N° 16, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 79,11% de los usuarios espera siempre, que el personal siempre esté dispuesto a ayudarlo brindándole orientación y apoyo; el 17,78% espera como a veces y el 3,11% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que el personal siempre esté dispuesto a ayudarlo brindándole orientación y apoyo como parte de la calidad de servicio.

Tabla 23. Resultado de expectativas de la pregunta 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	3,1	3,1	3,1
	A veces	40	17,8	17,8	20,9
	Siempre	178	79,1	79,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

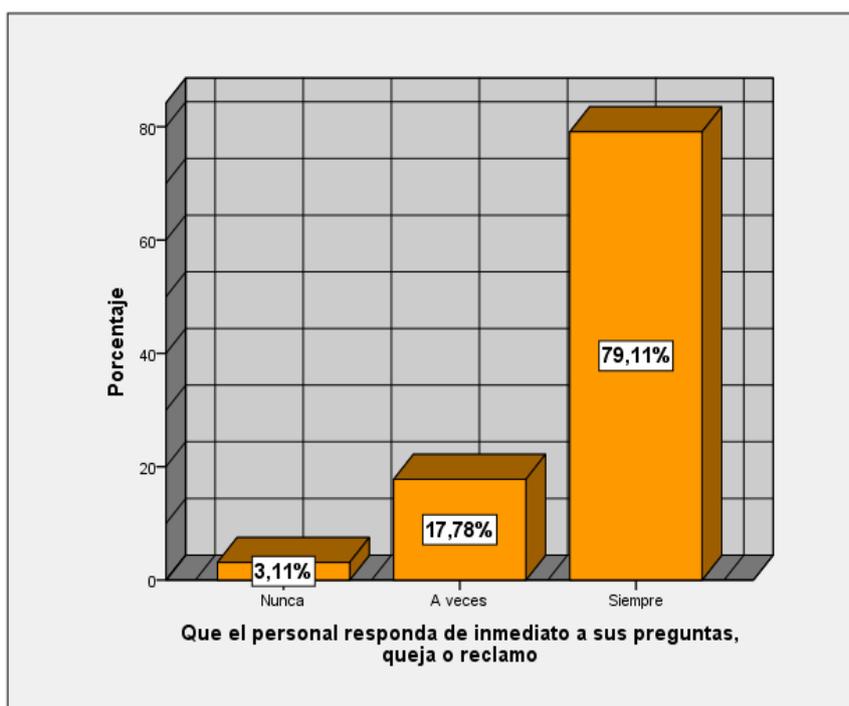


Gráfico 17. Resultado de expectativas de la pregunta 12.

De acuerdo al gráfico N° 17, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 79,11% de los usuarios espera siempre, *que el personal responda de inmediato a sus preguntas, queja o reclamo*; el 17,78% espera como a veces; el 3,11% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que el personal responda de inmediato a sus preguntas, queja o reclamo como parte de la calidad de servicio.

Tabla 24. Resultado de expectativas de la pregunta 13.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	43	19,1	19,1	20,0
	Siempre	180	80,0	80,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

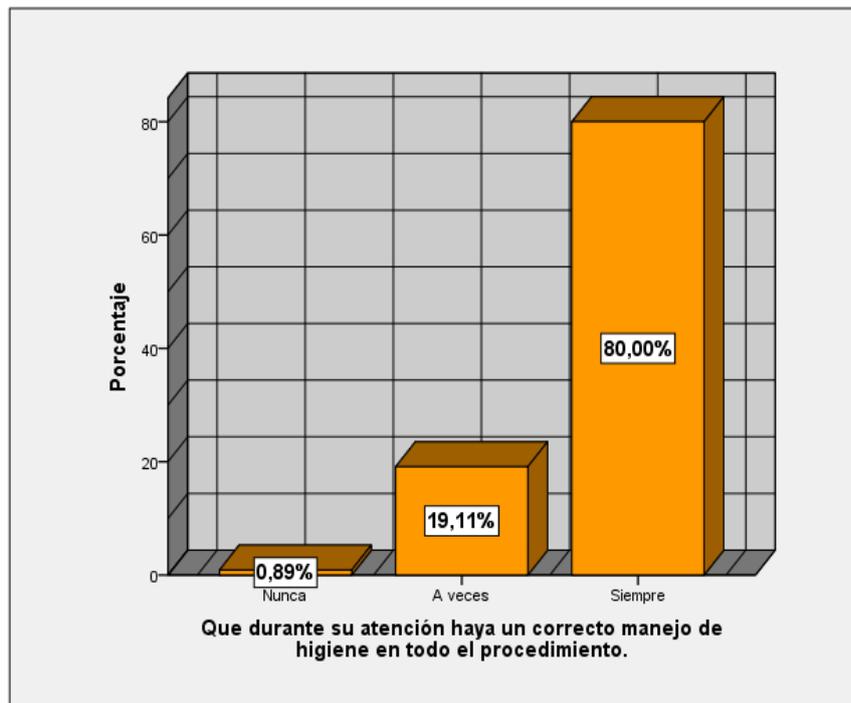


Gráfico 18. Resultado de expectativas de la pregunta 13.

De acuerdo al gráfico N° 18, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 80,00% de los usuarios espera siempre, *que durante su atención haya un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento*; el 19,11% espera como a veces; el 0,89% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre prefieren que durante su atención haya un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento como parte de la calidad de servicio.

Tabla 25. Resultado de expectativas de la pregunta 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	4,0	4,0	4,0
	A veces	50	22,2	22,2	26,2
	Siempre	166	73,8	73,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

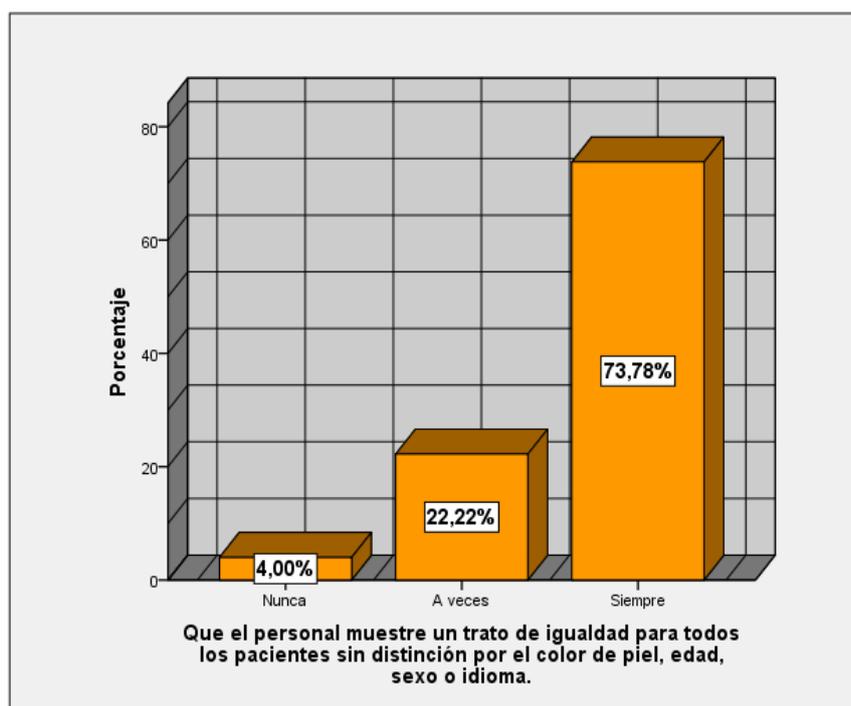


Gráfico 19. Resultado de expectativas de la pregunta 14.

De acuerdo al gráfico N° 19, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 73,78% de los usuarios espera siempre, *que el personal muestre un trato de igualdad para todos los pacientes sin distinción por el color de piel, edad, sexo o idioma*; el 22,22% espera como a veces; el 4,00% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que durante su atención no haya discriminación como parte de la calidad de servicio.

Tabla 26. Resultado de expectativas de la pregunta 15.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,6	3,6	3,6
	A veces	48	21,3	21,3	24,9
	Siempre	169	75,1	75,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

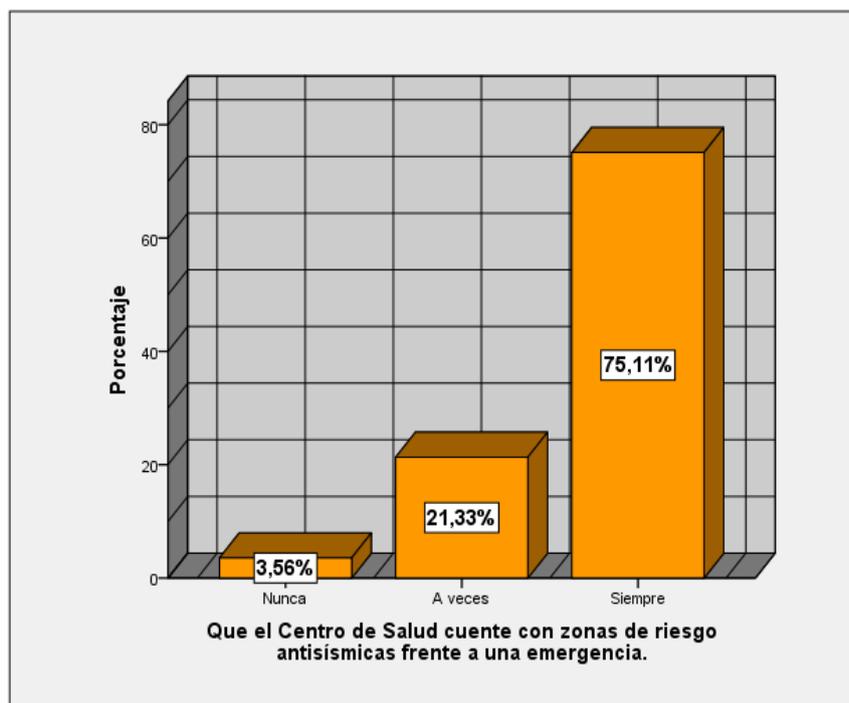


Gráfico 20. Resultado de expectativas de la pregunta 15.

De acuerdo al gráfico N° 20, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 75,11% de los usuarios espera siempre, *que el Centro de Salud cuente con zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia*; el 21,33% espera como a veces; el 3,56% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que el Centro de Salud cuente con zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia como parte de la calidad de servicio.

Tabla 27. Resultado de expectativas de la pregunta 16.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,7	2,7	2,7
	A veces	47	20,9	20,9	23,6
	Siempre	172	76,4	76,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

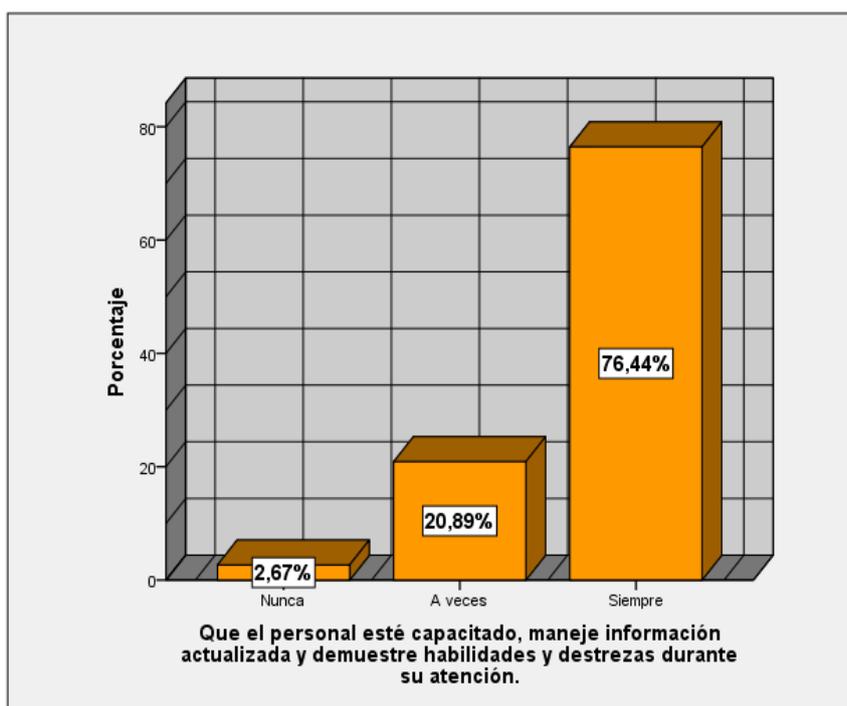


Gráfico 21. Resultado de expectativas de la pregunta 16.

De acuerdo al gráfico N° 21, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 76,44% de los usuarios espera siempre, *que el personal esté capacitado, maneje información actualizada y demuestre habilidades y destrezas durante su atención*; el 20,89% espera como a veces; el 2,67% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que el personal esté capacitado, maneje información actualizada y demuestre habilidades y destrezas durante su atención, como parte de la calidad de servicio.

Tabla 28. Resultado de expectativas de la pregunta 17.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	A veces	30	13,3	13,3	15,1
	Siempre	191	84,9	84,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

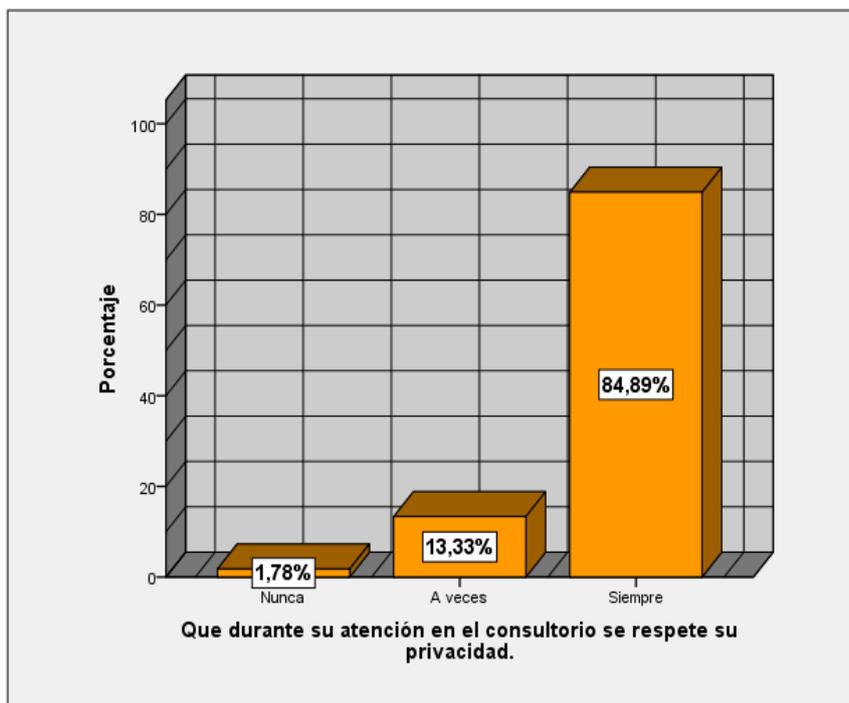


Gráfico 22. Resultado de expectativas de la pregunta 17.

De acuerdo al gráfico N° 22, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 84,89% de los usuarios espera siempre, *que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad*, el 13,33% espera como a veces; el 1,78% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad, como parte de la calidad de servicio.

Tabla 29. Resultado de expectativas de la pregunta 18.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	4,0	4,0	4,0
	A veces	38	16,9	16,9	20,9
	Siempre	178	79,1	79,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

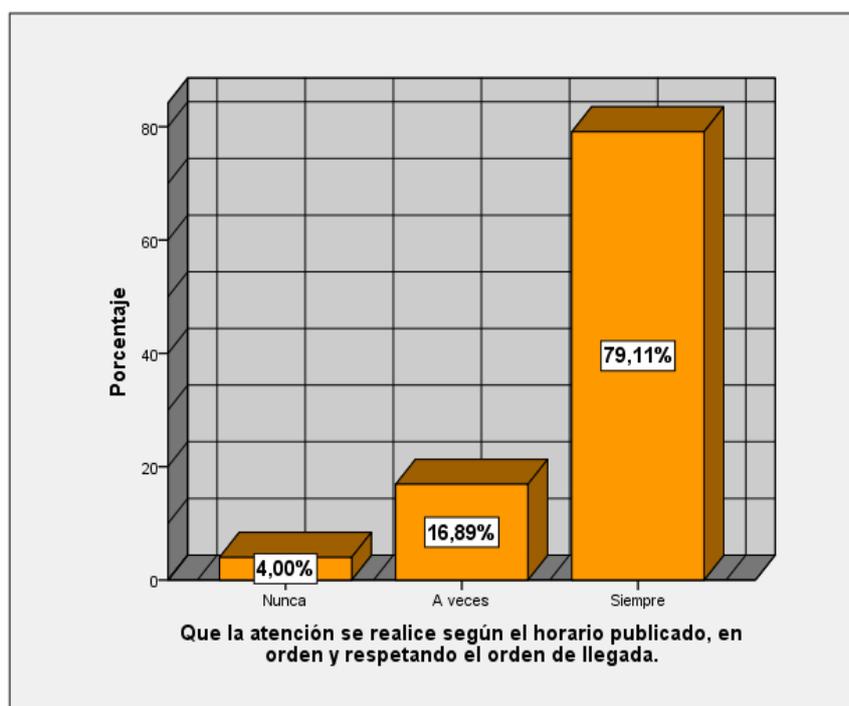


Gráfico 23. Resultado de expectativas de la pregunta 18.

De acuerdo al gráfico N° 23, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 79,11% de los usuarios espera siempre, *que la atención se realice según el horario publicado, en orden y respetando el orden de llegada*; el 16,89% espera como a veces; el 4,00% no esperan nunca, dando a entender que los usuarios siempre espera que la atención se realice según el horario publicado, en orden y respetando el orden de llegada, como parte de la calidad de servicio.

Tabla 30. Resultado de expectativas de la pregunta 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	30	13,3	13,3	14,2
	Siempre	193	85,8	85,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

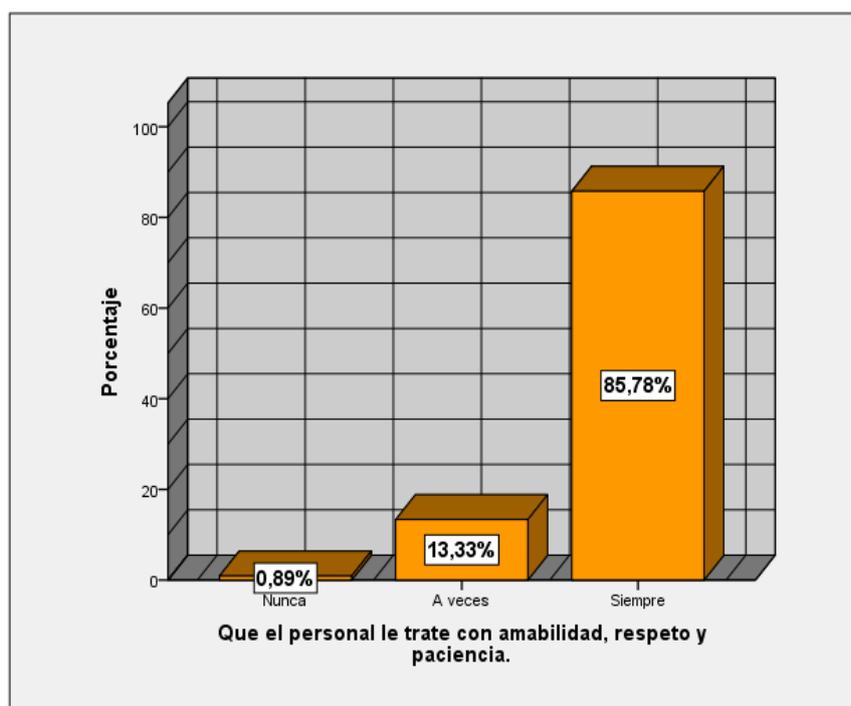


Gráfico 24. Resultado de expectativas de la pregunta 19.

De acuerdo al gráfico N° 24, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 85,78% de los usuarios espera siempre, *que el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia*; el 13,33% espera como a veces; el 0,89% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia, como parte de la calidad de servicio.

Tabla 31. Resultado de expectativas de la pregunta 20.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,7	2,7	2,7
	A veces	36	16,0	16,0	18,7
	Siempre	183	81,3	81,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

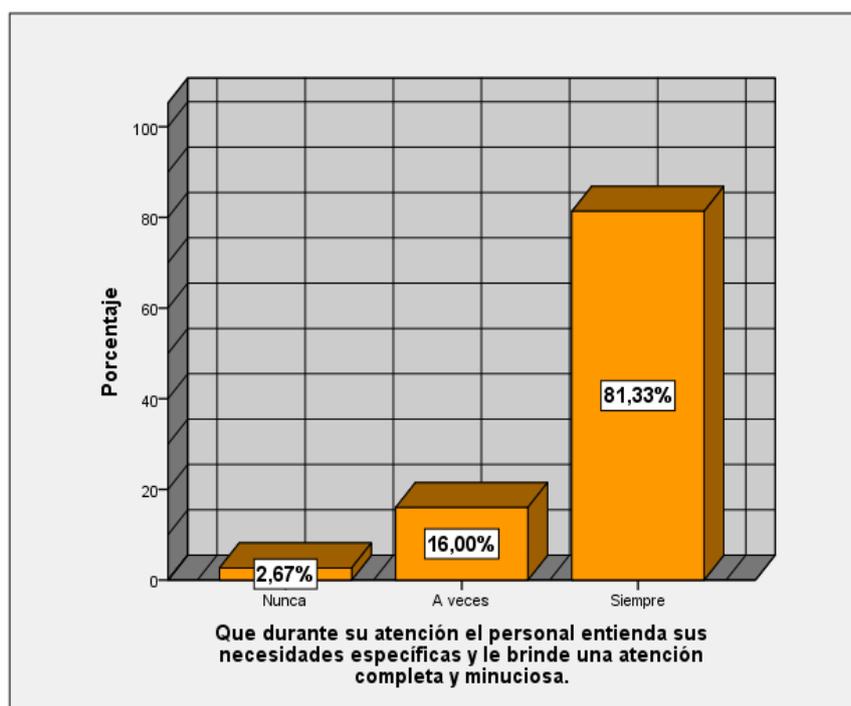


Gráfico 25. Resultado de expectativas de la pregunta 20.

De acuerdo al gráfico N° 25, que viene a ser el resultado de expectativas de los usuarios, se observa que el 81,33% de los usuarios espera siempre, *que durante su atención el personal entienda sus necesidades específicas y le brinde una atención completa y minuciosa*; el 16,00% espera como a veces; el 2,67% no espera nunca, dando a entender que los usuarios siempre esperan que durante su atención el personal entienda sus necesidades específicas y le brinde una atención completa y minuciosa, como parte de la calidad de servicio.

b) **Análisis de cada una de las preguntas de la encuesta realizada para medir las percepciones de los usuarios en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.**

Tabla 32. Resultado de percepciones de la pregunta 1.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	70	31,1	31,1	31,1
	A veces	128	56,9	56,9	88,0
	Siempre	27	12,0	12,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

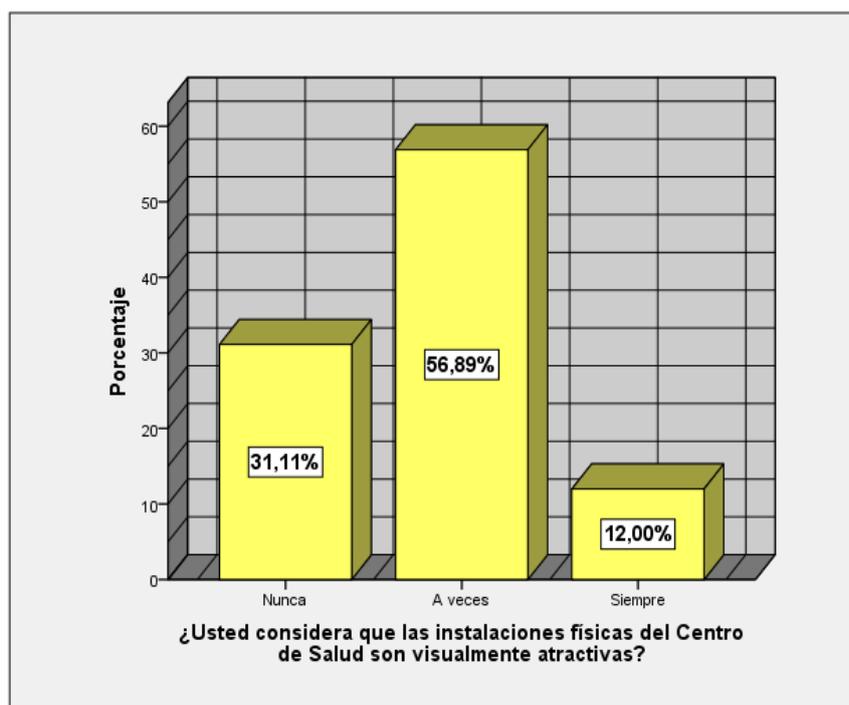


Gráfico 26. Resultado de percepciones de la pregunta 1.

De acuerdo al gráfico N° 26, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 56,89% de los usuarios considera que a veces las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas; el 31,11% menciona que nunca y solo el 12,00% señala que siempre lo está, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 33. Resultado de percepciones de la pregunta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	14,7	14,7	14,7
	A veces	154	68,4	68,4	83,1
	Siempre	38	16,9	16,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

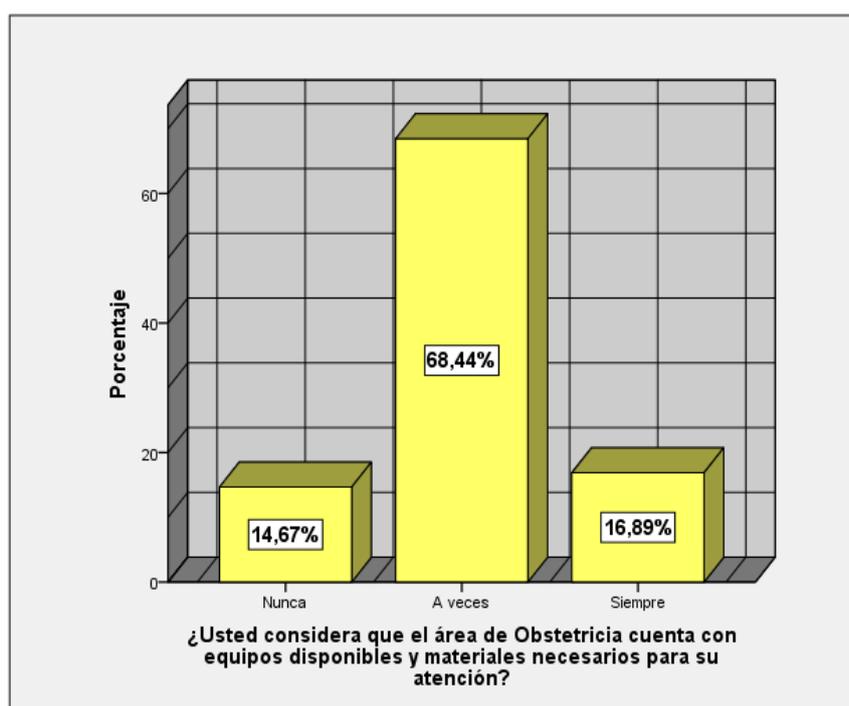


Gráfico 27. Resultado de percepciones de la pregunta 2.

De acuerdo al gráfico N° 27, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 68,44% de los usuarios percibe que a veces el área de Obstetricia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; el 16,89% menciona que siempre cuenta con ello y solo el 14,67% señala que nunca, con respecto a la disponibilidad de equipos y materiales en el área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 34. Resultado de percepciones de la pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	18,2	18,2	18,2
	A veces	146	64,9	64,9	83,1
	Siempre	38	16,9	16,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

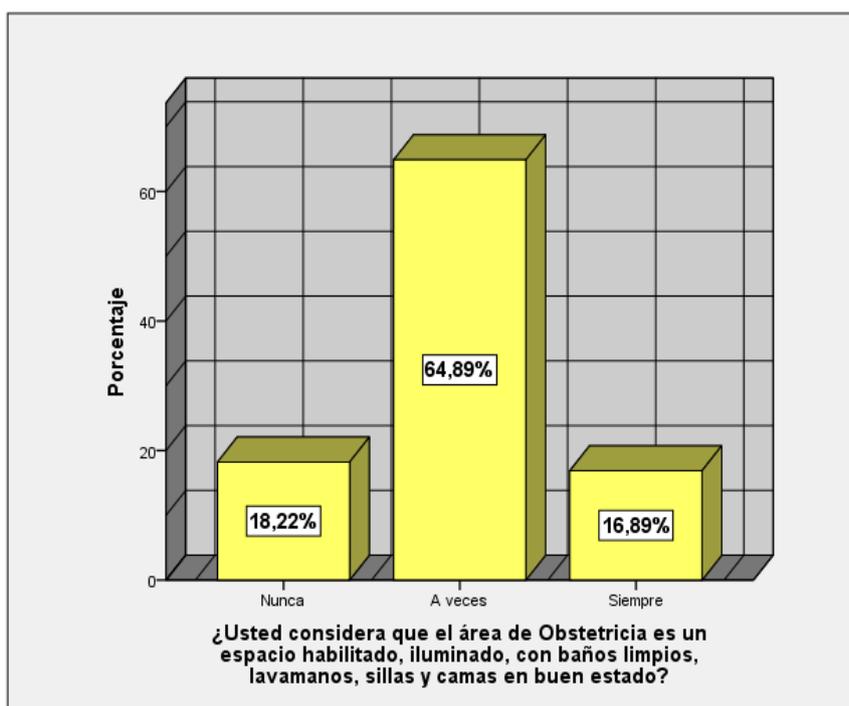


Gráfico 28. Resultado de percepciones de la pregunta 3.

De acuerdo al gráfico N° 28, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 64,89% de los usuarios percibe que a veces el área de Obstetricia es un espacio habilitado, iluminado, con baños limpios, lavamanos, sillas y camas en buen estado, el 18,22% menciona que nunca cuenta con ello y solo el 16,89% señala que siempre, con respecto a la existencia de espacio habilitado en el área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 35. Resultado de percepciones de la pregunta 4.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	13,3	13,3	13,3
	A veces	149	66,2	66,2	79,6
	Siempre	46	20,4	20,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

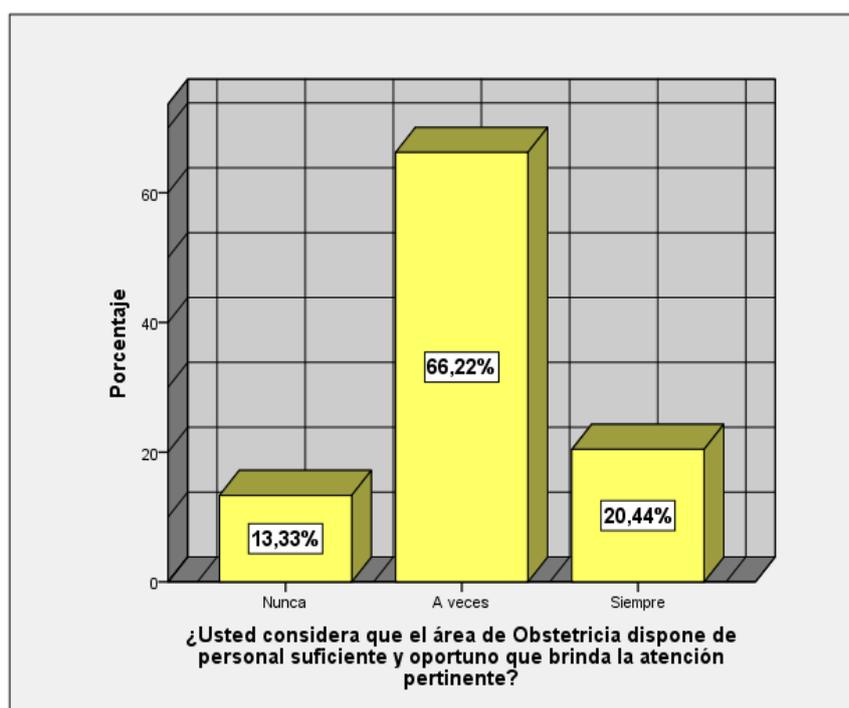


Gráfico 29. Resultado de percepciones de la pregunta 4.

De acuerdo al gráfico N° 29, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 66,22% de los usuarios percibe que a veces el área de Obstetricia dispone de personal suficiente y oportuno que brinda la atención pertinente, el 20,44% menciona que siempre cuenta con ello y solo el 13,33% señala que nunca, con respecto al personal adecuado en el área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 36. Resultado de percepciones de la pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	6,7	6,7	6,7
	A veces	155	68,9	68,9	75,6
	Siempre	55	24,4	24,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

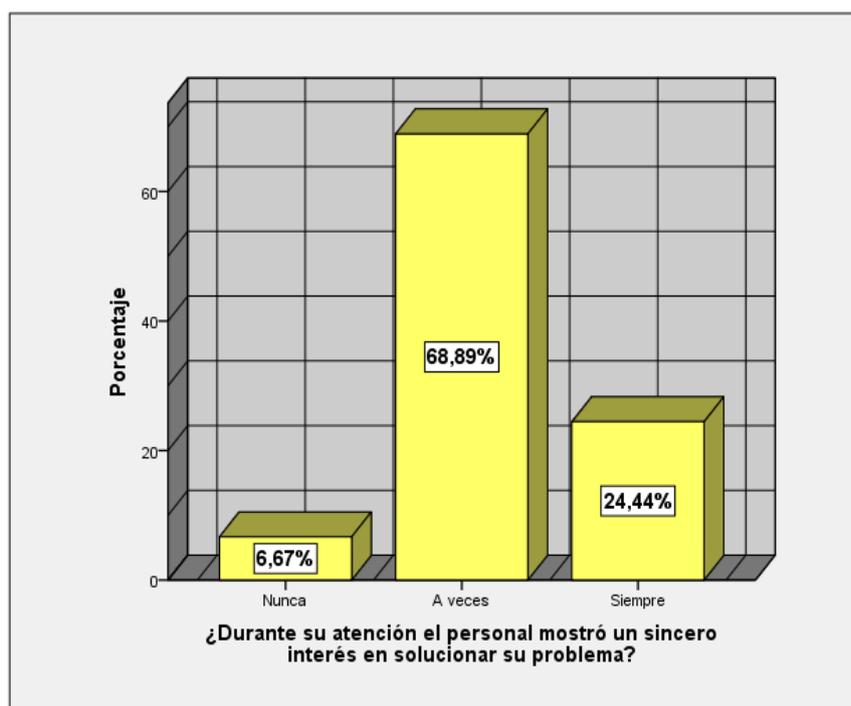


Gráfico 30. Resultado de percepciones de la pregunta 5.

De acuerdo al gráfico N° 30, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 68,89% de los usuarios percibe que a veces durante su atención el personal mostró un sincero interés en solucionar su problema, el 20,44% menciona que siempre se da el caso y solo el 6,67% señala que nunca, con respecto al trato por parte del personal en el área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 37. Resultado de percepciones de la pregunta 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	10,2	10,2	10,2
	A veces	157	69,8	69,8	80,0
	Siempre	45	20,0	20,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

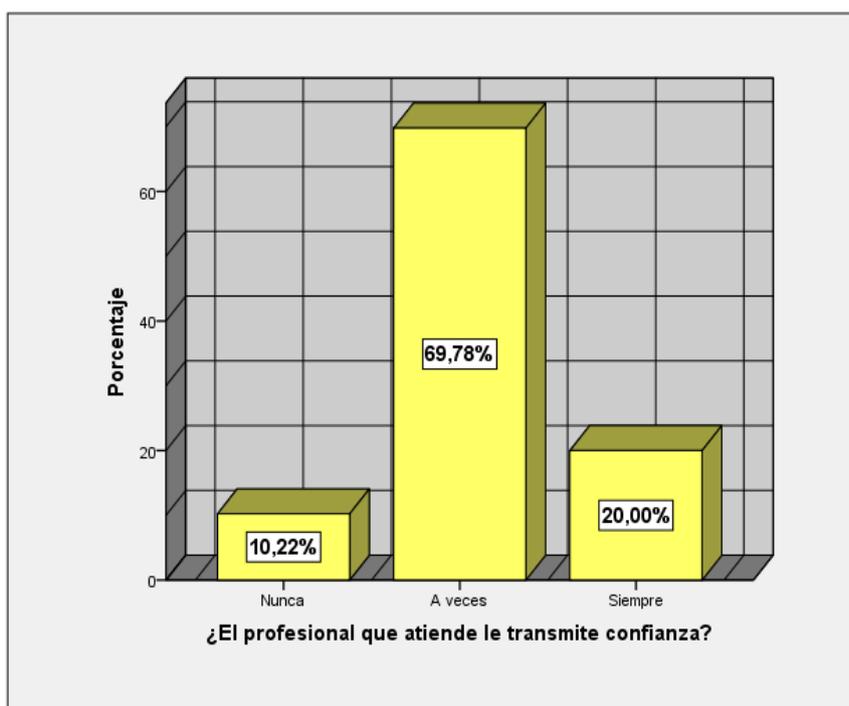


Gráfico 31. Resultado de percepciones de la pregunta 6.

De acuerdo al gráfico N° 31, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 69,78% de los usuarios menciona que a veces el profesional que le atiende le transmite confianza, el 20,00% menciona que siempre y solo el 10,22% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 38. Resultado de percepciones de la pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	6,2	6,2	6,2
	A veces	128	56,9	56,9	63,1
	Siempre	83	36,9	36,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

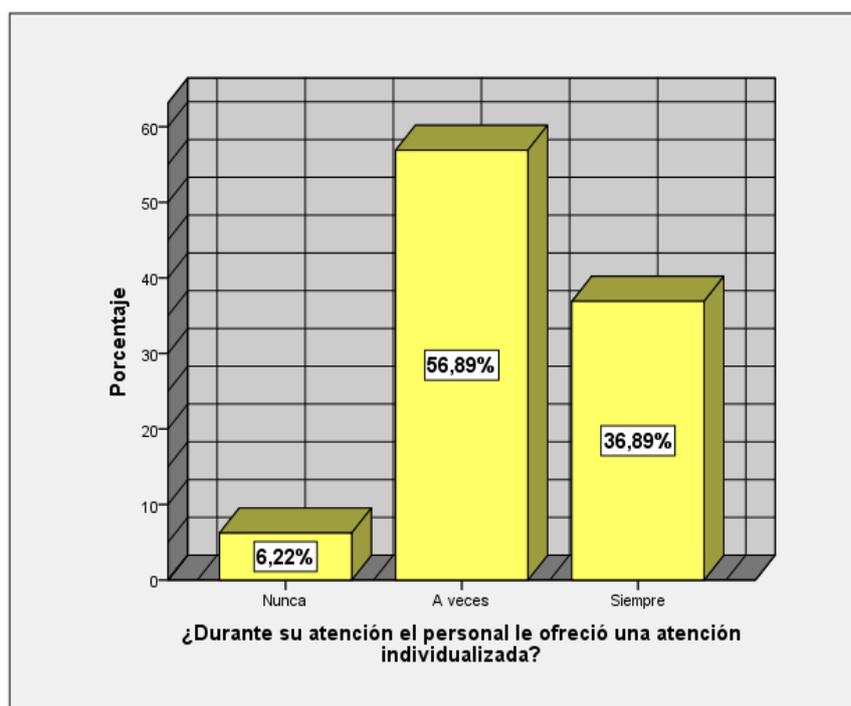


Gráfico 32. Resultado de percepciones de la pregunta 7.

De acuerdo al gráfico N° 32, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 56,89% de los usuarios percibe que a veces durante su atención el personal le ofreció una atención individualizada, el 36,89% señala que siempre y solo el 6,22% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 39. Resultado de percepciones de la pregunta 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	9,3	9,3	9,3
	A veces	159	70,7	70,7	80,0
	Siempre	45	20,0	20,0	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

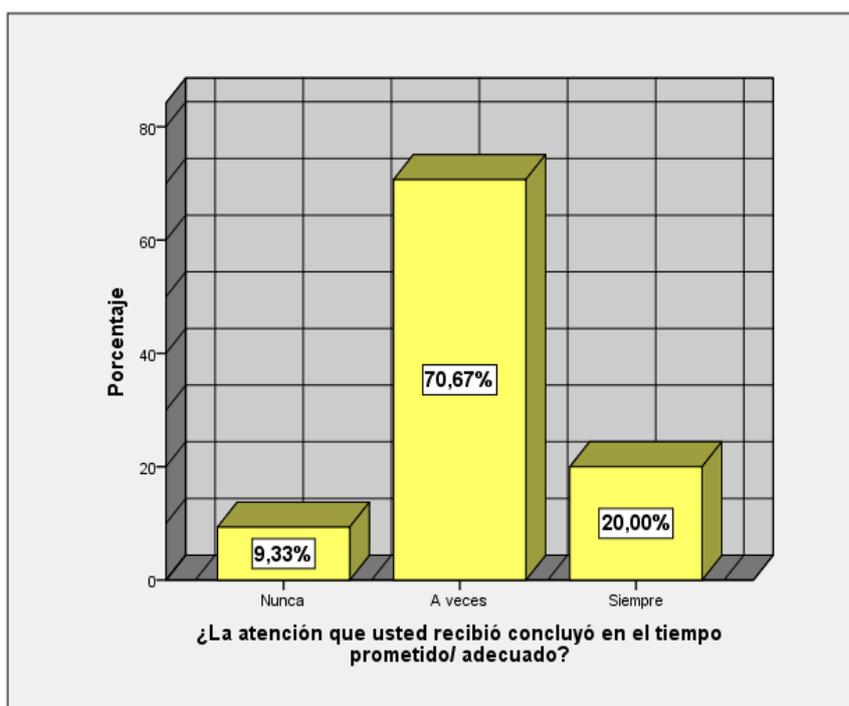


Gráfico 33. Resultado de percepciones de la pregunta 8.

De acuerdo gráfico N° 33, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 70,67% de los usuarios percibe que a veces la atención que recibió concluyó en el tiempo prometido/ adecuado, el 20,00% señala que siempre y solo el 9,33% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 40. Resultado de percepciones de la pregunta 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	20,4	20,4	20,4
	A veces	130	57,8	57,8	78,2
	Siempre	49	21,8	21,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

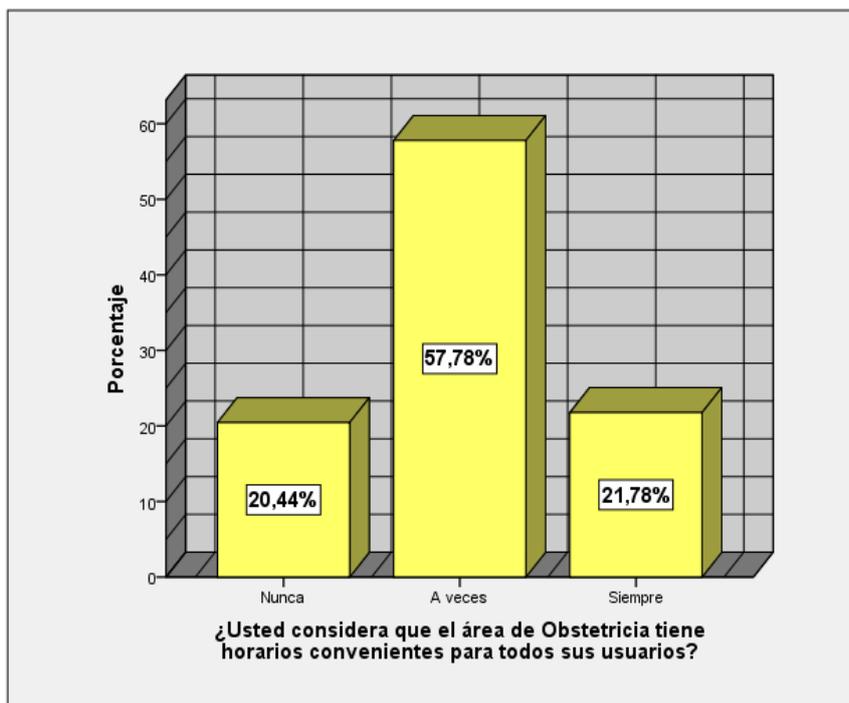


Gráfico 34. Resultado de percepciones de la pregunta 9.

De acuerdo gráfico N° 34, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 57,78% de los usuarios considera que a veces el área de Obstetricia tiene horarios convenientes para todos sus usuarios, el 21,78% señala que siempre y el 20,44% señala que nunca, con respecto al horario de atención del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 41. Resultado de percepciones de la pregunta 10.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	20,0	20,0	20,0
	A veces	125	55,6	55,6	75,6
	Siempre	55	24,4	24,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

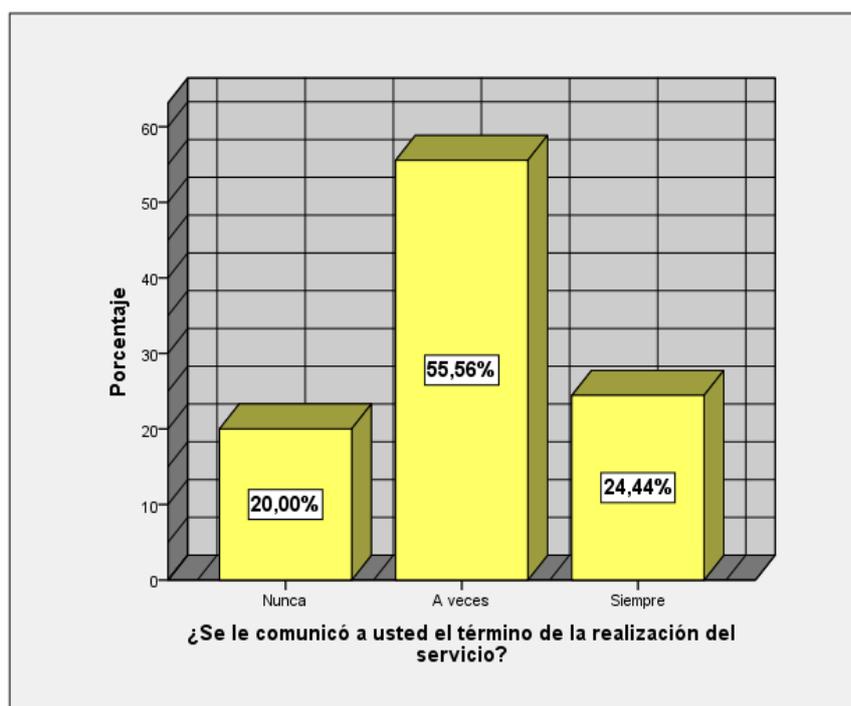


Gráfico 35. Resultado de percepciones de la pregunta 10.

De acuerdo al gráfico N° 35, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 55,56% de los usuarios menciona que a veces luego de la atención se le comunicó el término de la realización del servicio, el 24,44% señala que siempre y el 20,00% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 42. Resultado de percepciones de la pregunta 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	8,0	8,0	8,0
	A veces	142	63,1	63,1	71,1
	Siempre	65	28,9	28,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

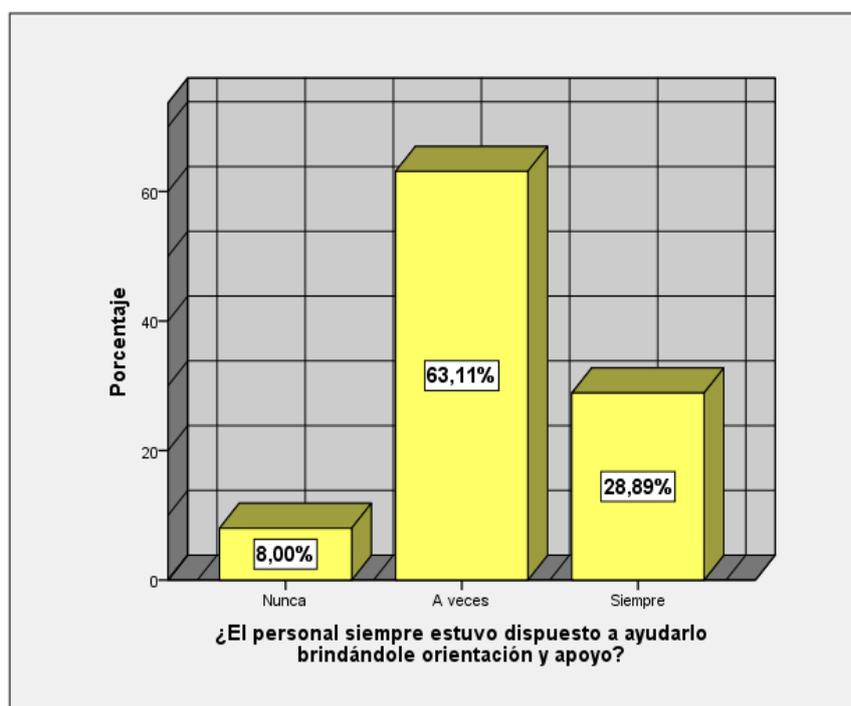


Gráfico 36. Resultado de percepciones de la pregunta 11.

De acuerdo al gráfico N° 36, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 63,11% de los usuarios percibe que a veces el personal estuvo dispuesto a ayudarlo brindándole orientación y apoyo, el 28,89% señala que siempre y solo el 8,00% señala que nunca, con respecto al trato por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 43. Resultado de percepciones de la pregunta 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	19,6	19,6	19,6
	A veces	149	66,2	66,2	85,8
	Siempre	32	14,2	14,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

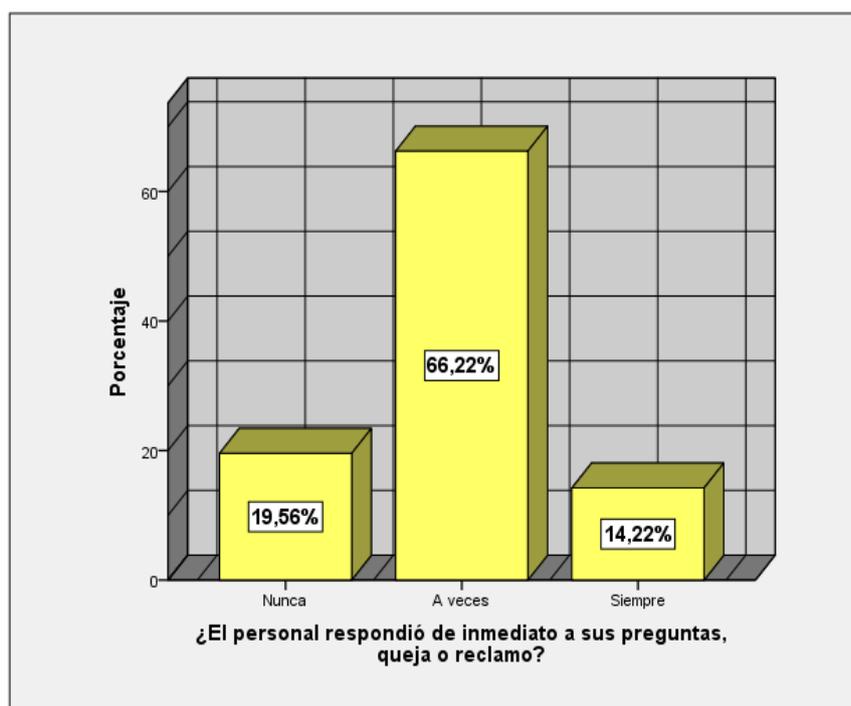


Gráfico 37. Resultado de percepciones de la pregunta 12.

De acuerdo al gráfico N° 37, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 66,22% de los usuarios percibe que a veces el personal respondió de inmediato a sus preguntas, queja o reclamo, el 19,56% señala que nunca y el 14,22% señala que siempre, con respecto al trato por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 44. Resultado de percepciones de la pregunta 13.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,7	2,7	2,7
	A veces	150	66,7	66,7	69,3
	Siempre	69	30,7	30,7	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

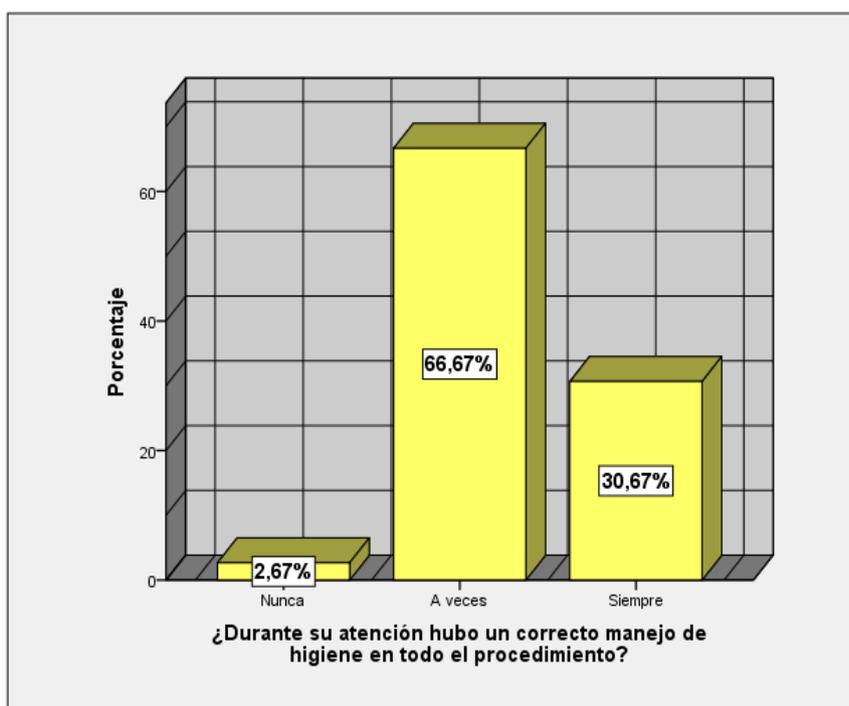


Gráfico 38. Resultado de percepciones de la pregunta 13.

De acuerdo al gráfico N° 38, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 66,67% de los usuarios percibe que a veces durante su atención hubo un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento, el 30,67% señala que siempre y solo el 2,67% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 45. Resultado de percepciones de la pregunta 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	18,2	18,2	18,2
	A veces	131	58,2	58,2	76,4
	Siempre	53	23,6	23,6	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

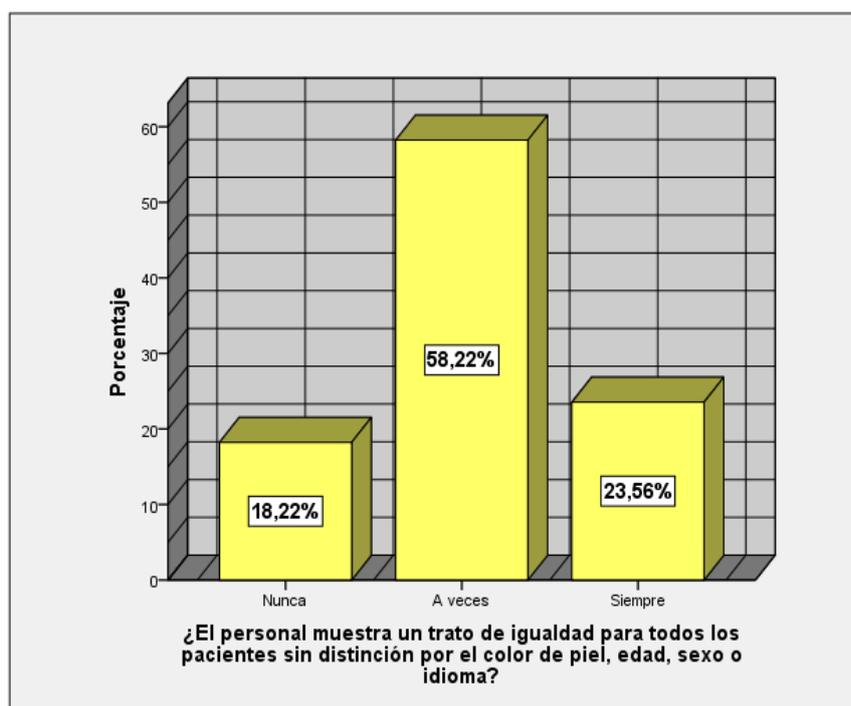


Gráfico 39. Resultado de percepciones de la pregunta 14.

De acuerdo al gráfico N° 39, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 58,22% de los usuarios percibe que a veces personal muestra un trato de igualdad para todos los pacientes sin distinción por el color de piel, edad, sexo o idioma, el 23,56% señala que siempre y solo el 18,22% señala que nunca, con respecto al trato por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 46. Resultado de percepciones de la pregunta 15.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	28,0	28,0	28,0
	A veces	115	51,1	51,1	79,1
	Siempre	47	20,9	20,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

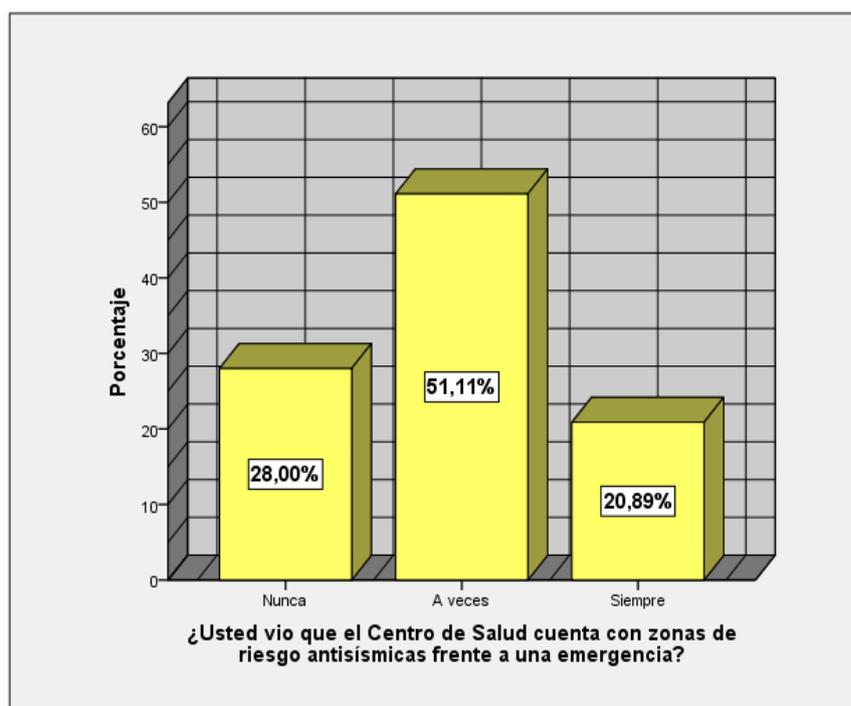


Gráfico 40. Resultado de percepciones de la pregunta 15.

De acuerdo al gráfico N° 40, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 51,11% de los usuarios percibe que a veces el Centro de Salud cuenta con zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia, el 28,00% señala que nunca y el 20,89% señala que siempre, con respecto a la señalética en el Centro de Salud.

Tabla 47. Resultado de percepciones de la pregunta 16.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4,4	4,4	4,4
	A veces	151	67,1	67,1	71,6
	Siempre	64	28,4	28,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

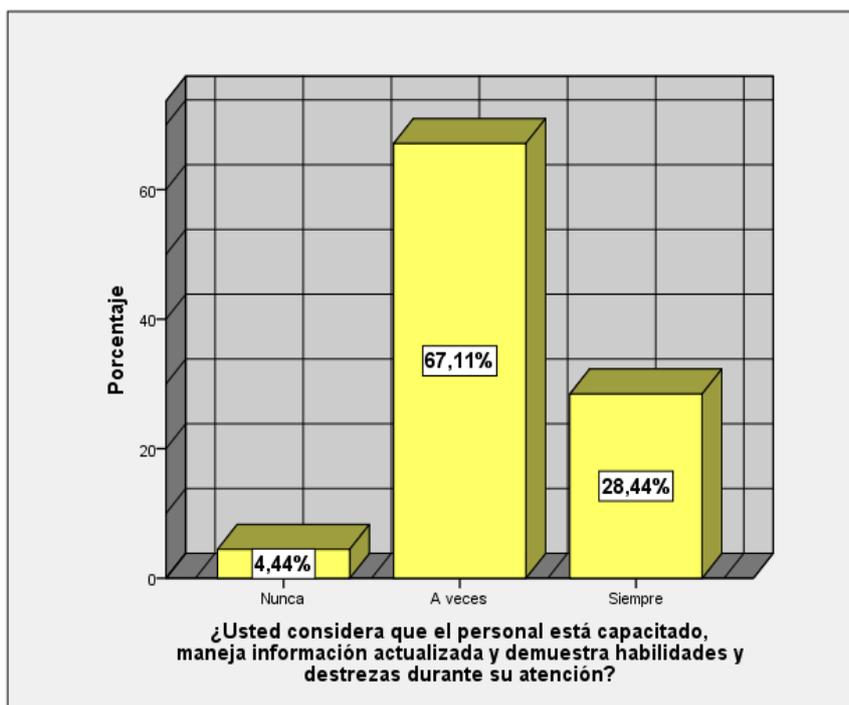


Gráfico 41. Resultado de percepciones de la pregunta 16.

De acuerdo al gráfico N° 41, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 67,11% de los usuarios considera que a veces el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destrezas durante su atención, el 28,44% señala que siempre y solo el 4,44% señala que nunca, con respecto al personal del Centro de Salud.

Tabla 48. Resultado de percepciones de la pregunta 17.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,6	3,6	3,6
	A veces	140	62,2	62,2	65,8
	Siempre	77	34,2	34,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

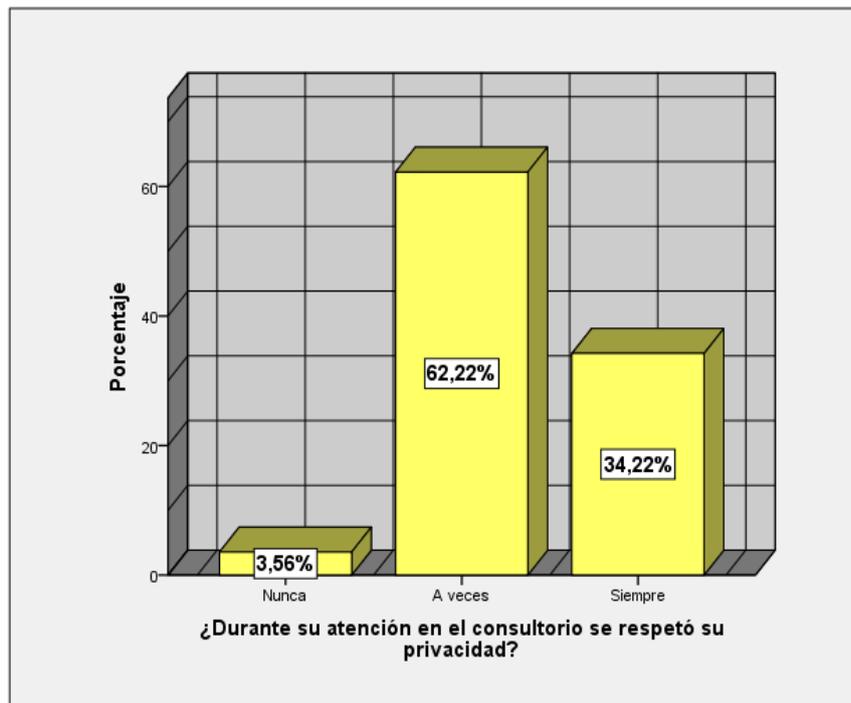


Gráfico 42. Resultado de percepciones de la pregunta 17.

De acuerdo al gráfico N° 42, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 62,22% de los usuarios percibe que a veces durante su atención en el consultorio si se respetó su privacidad, el 34,22% señala que siempre y solo el 3,56% señala que nunca, con respecto al trato por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 49. Resultado de percepciones de la pregunta 18.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	13,8	13,8	13,8
	A veces	123	54,7	54,7	68,4
	Siempre	71	31,6	31,6	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

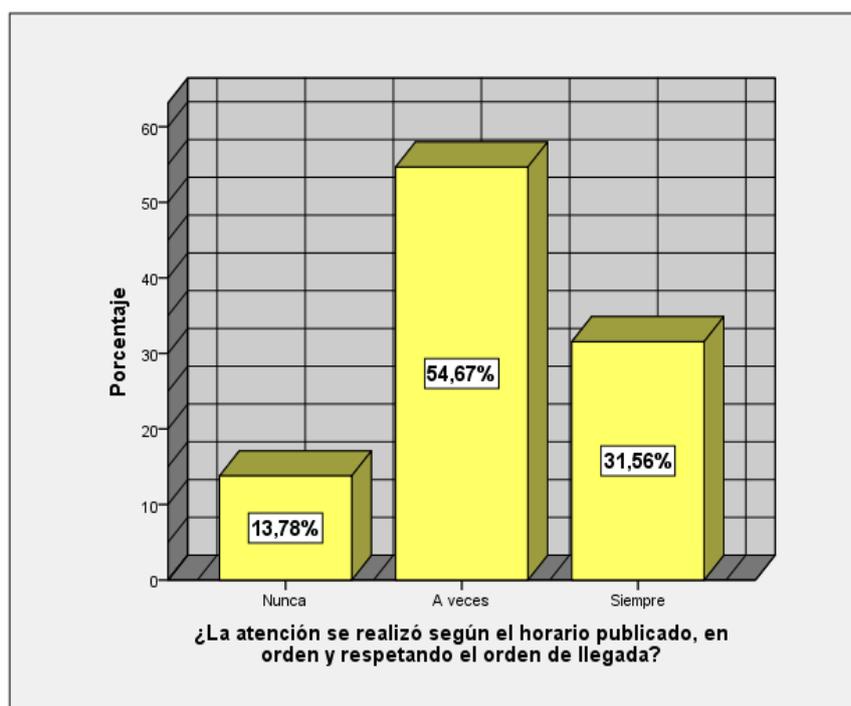


Gráfico 43. Resultado de percepciones de la pregunta 18.

De acuerdo al gráfico N° 43, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 54,67% de los usuarios señala que a veces la atención se realizó según el horario publicado, en orden y respetando el orden de llegada, el 31,56% señala que siempre y solo el 13,78% señala que nunca, con respecto a la atención del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 50. Resultado de percepciones de la pregunta 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	8,9	8,9	8,9
	A veces	152	67,6	67,6	76,4
	Siempre	53	23,6	23,6	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

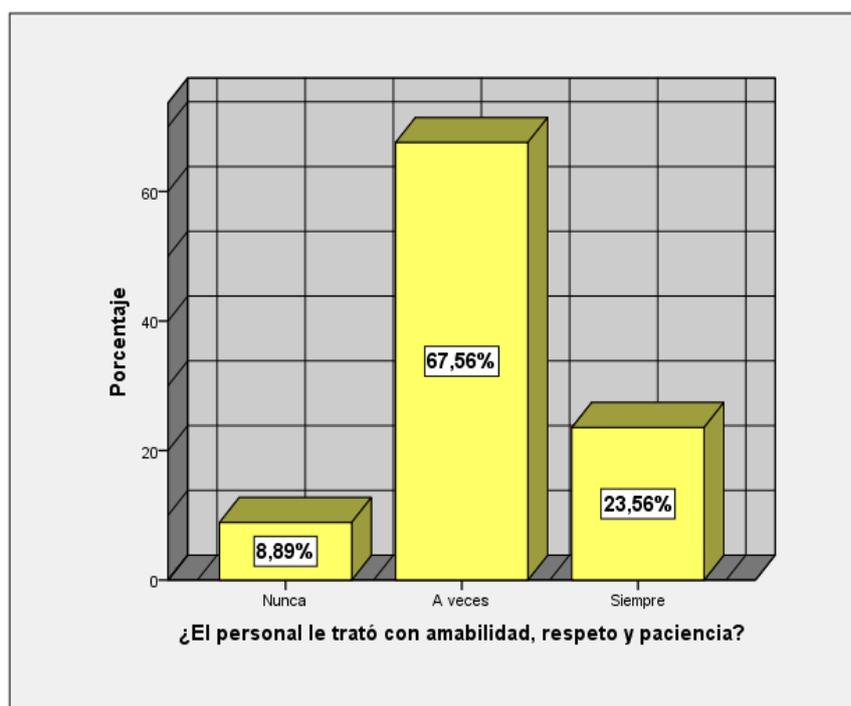


Gráfico 44. Resultado de percepciones de la pregunta 19.

De acuerdo al gráfico N° 44, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 67,56% de los usuarios señala que a veces personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 23,56% señala que siempre y solo el 8,89% señala que nunca, con respecto al trato por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 51. Resultado de percepciones de la pregunta 20.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	8,9	8,9	8,9
	A veces	143	63,6	63,6	72,4
	Siempre	62	27,6	27,6	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

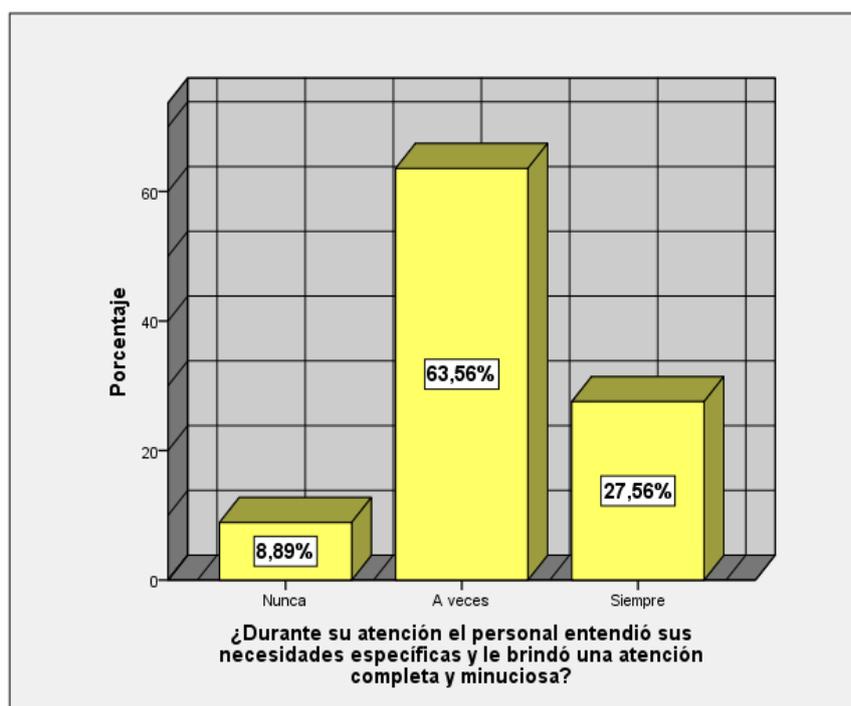


Gráfico 45. Resultado de percepciones de la pregunta 20.

De acuerdo al gráfico N° 45, que viene a ser el resultado de la percepción de los usuarios, se observa que el 63,56% de los usuarios señala que a veces durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas y le brindó una atención completa y minuciosa, el 27,56% señala que siempre y solo el 8,89% señala que nunca, con respecto a la atención por parte del personal del área de Obstetricia del Centro de Salud.

c) Análisis de cada una de las preguntas de la encuesta realizada para medir la gestión por procesos en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 52. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	44,4	44,4	44,4
A veces	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

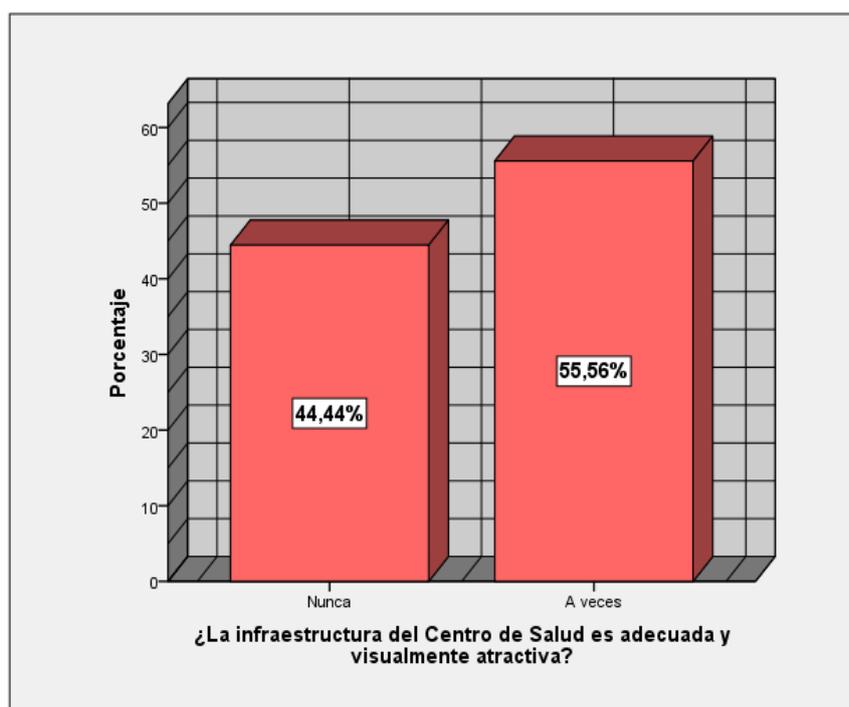


Gráfico 46. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.

De acuerdo al gráfico N° 46, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado señala que, a veces, la infraestructura del Centro de Salud es adecuada y visualmente atractiva; el 44,44% indica que nunca, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 53. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	5	55,6	55,6	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

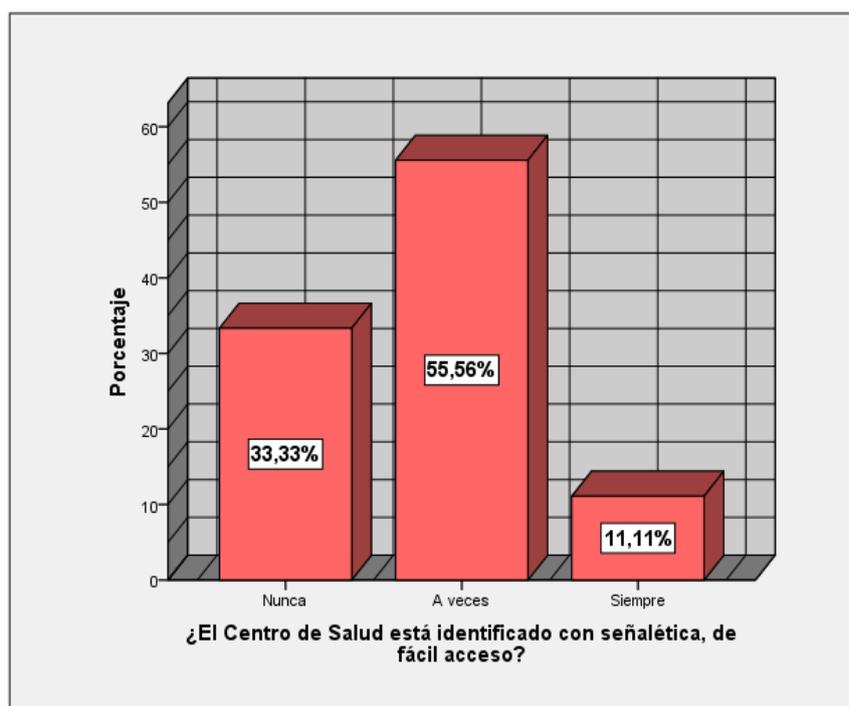


Gráfico 47. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.

De acuerdo al gráfico N° 47, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado señala que, a veces, Centro de Salud está identificado con señalética, de fácil acceso para el usuario, el 33,33% menciona que nunca; el 11,11% indica que siempre, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 54. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	22,2	22,2	22,2
	Siempre	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

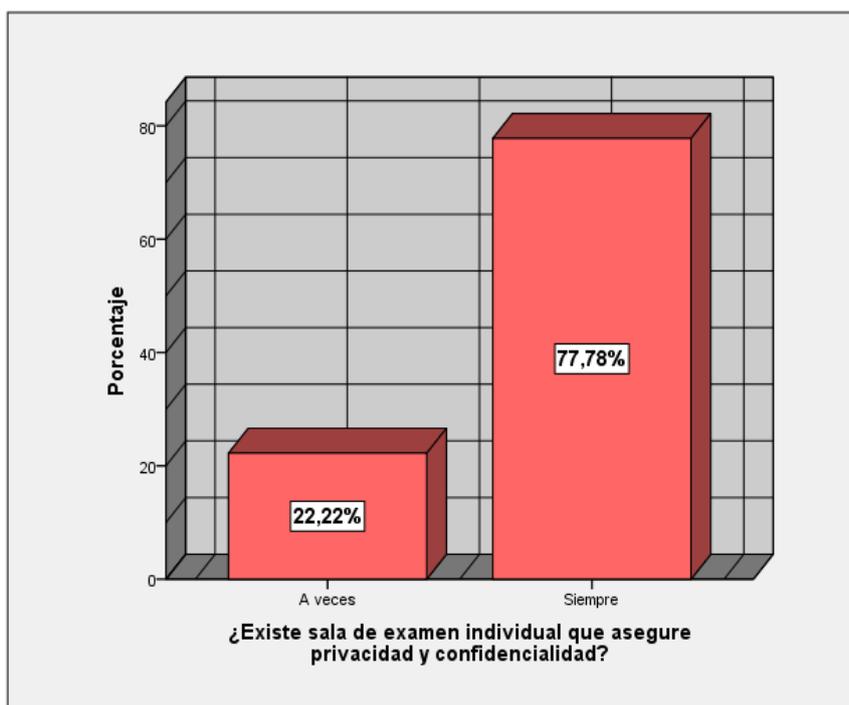


Gráfico 48. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.

De acuerdo al gráfico N° 48, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 77,78% del personal obstétrico encuestado señala que siempre existe una sala de examen individual que asegure privacidad y confidencialidad del usuario; el 22,22% indica que a veces, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 55. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	44,4	44,4	44,4
	Siempre	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

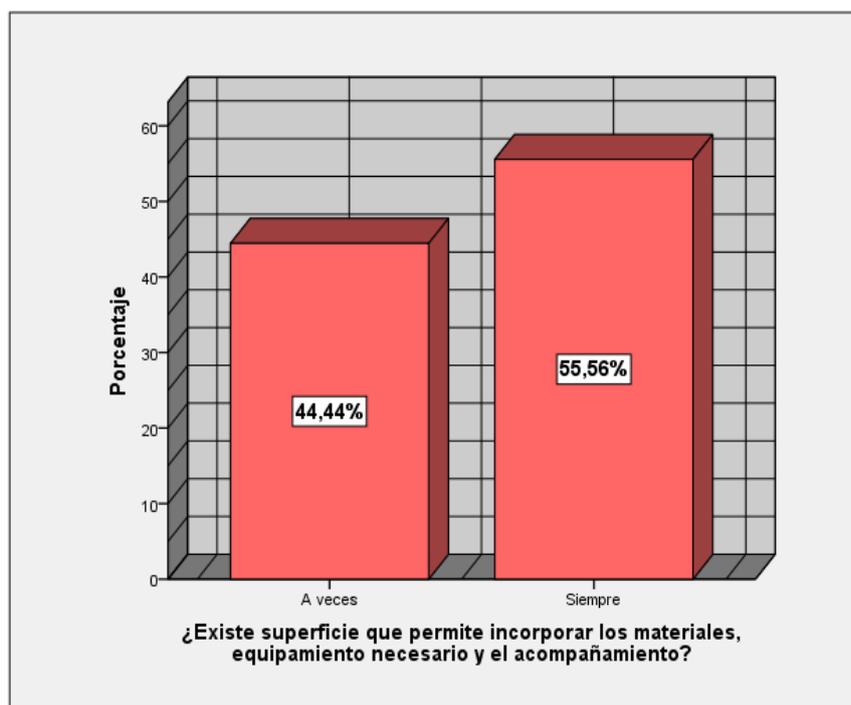


Gráfico 49. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.

De acuerdo al gráfico N° 49, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado señala que siempre existe una superficie que permite incorporar los materiales, equipamiento necesario y el acompañamiento del usuario; el 44,44% indica que a veces, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 56. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	7	77,8	77,8	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

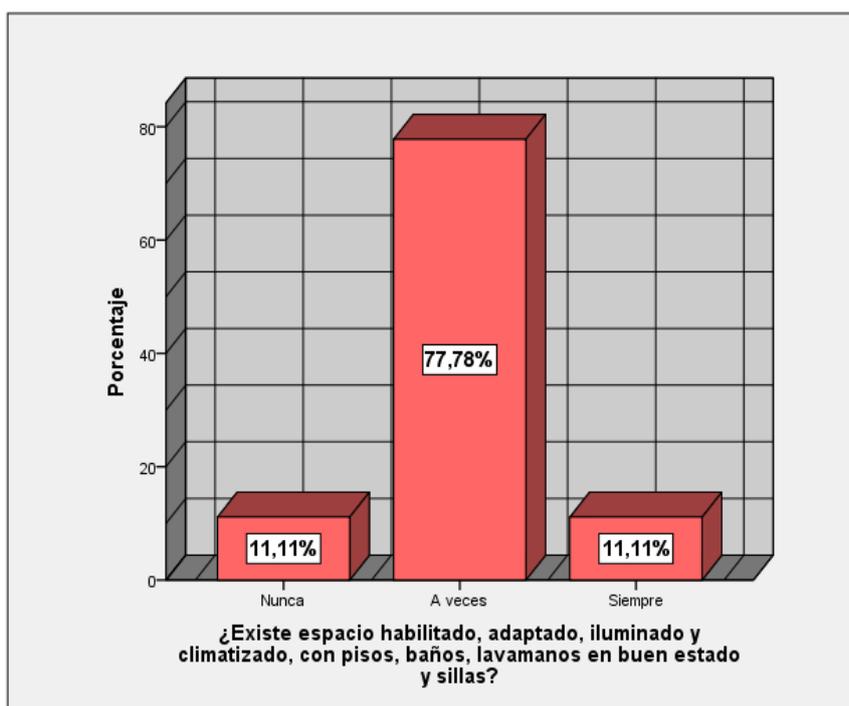


Gráfico 50. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.

De acuerdo gráfico N° 50, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 77,78% del personal obstétrico encuestado señala que, a veces, existe espacio habilitado, adaptado, iluminado y climatizado, con pisos, baños, lavamanos en buen estado y sillas para el usuario; un 11,11% opina que nunca y otro 11,11% señala que siempre, con respecto a la infraestructura del Centro de Salud.

Tabla 57. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	44,4	44,4	44,4
	Siempre	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

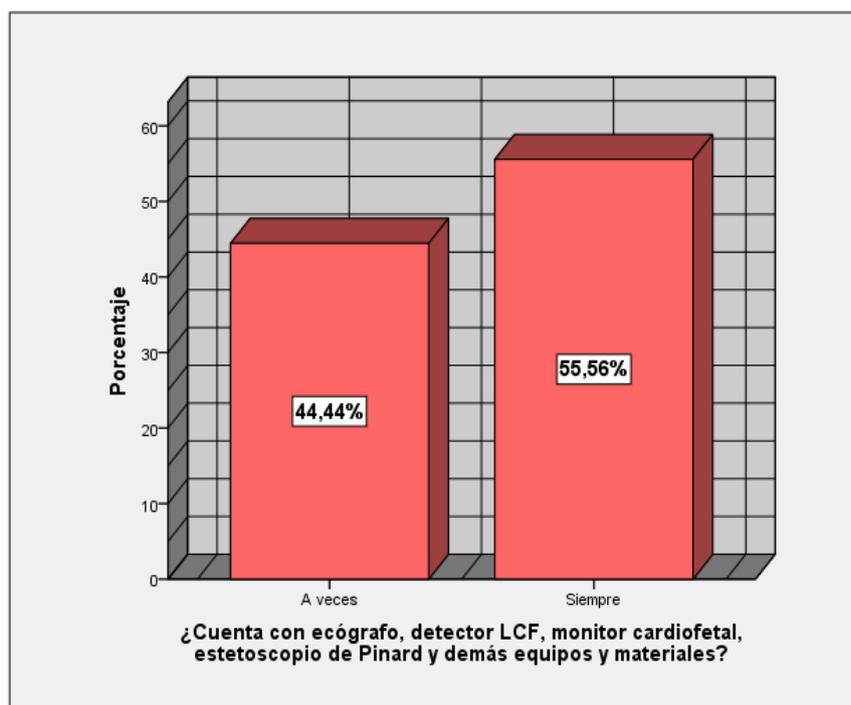


Gráfico 51. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.

De acuerdo al gráfico N° 51, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado señala que siempre se cuenta con ecógrafo, detector LCF, monitor cardiorfetal, estetoscopio de Pinard y demás equipos y materiales; el 44,44% menciona que a veces, con respecto a los equipos del área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 58. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	11,1	11,1	11,1
	Siempre	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

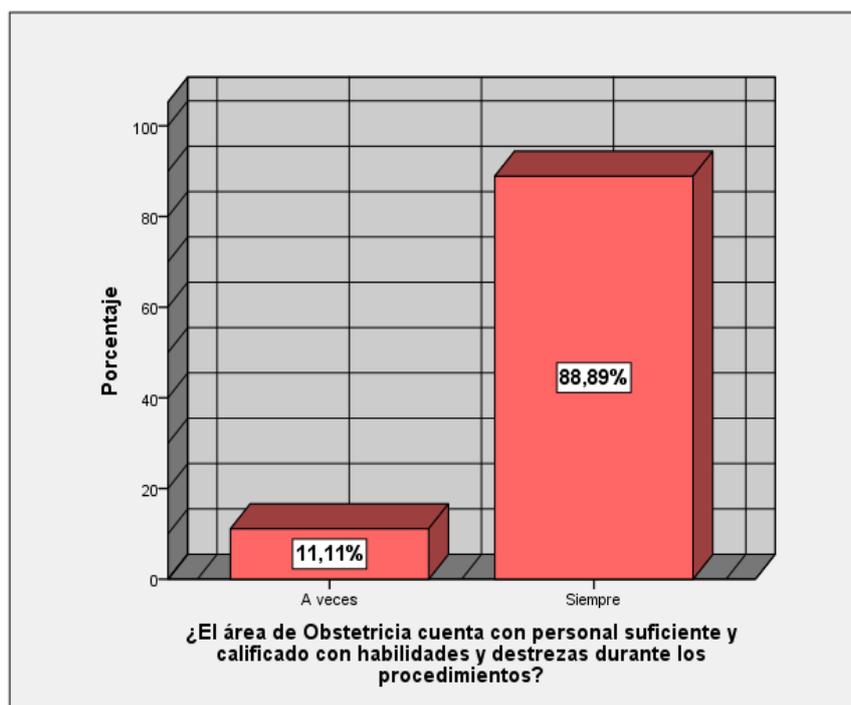


Gráfico 52. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.

De acuerdo al gráfico N° 52, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 88,89% del personal obstétrico encuestado señala que siempre el área de Obstetricia cuenta con personal suficiente y calificado con habilidades y destrezas durante los procedimientos; el 11,11% menciona que a veces, con respecto al personal del área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 59. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	22,2	22,2	22,2
	Siempre	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

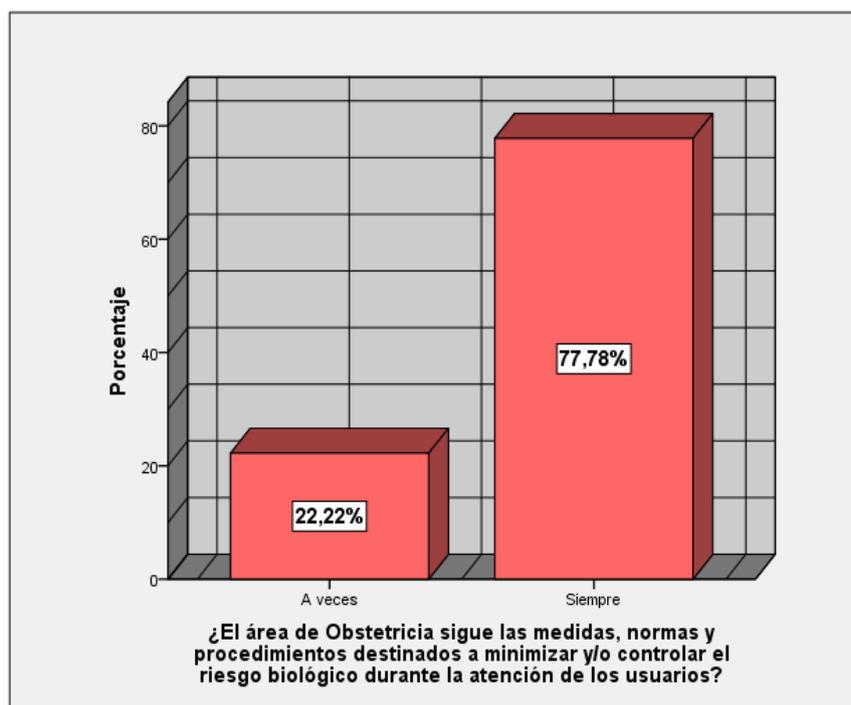


Gráfico 53. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.

De acuerdo al gráfico N° 53, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 77,78% del personal obstétrico encuestado señala que siempre el área de Obstetricia sigue las medidas, normas y procedimientos destinados a minimizar y/o controlar el riesgo biológico durante la atención de los usuarios; el 22,22% menciona que a veces, con respecto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 60. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	33,3	33,3	33,3
	Siempre	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

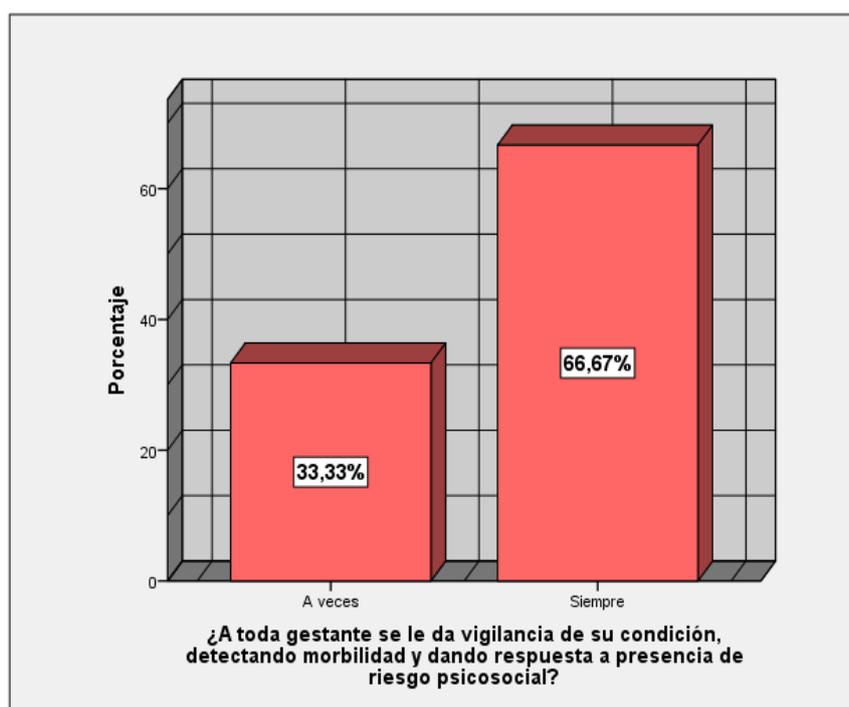


Gráfico 54. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.

De acuerdo al gráfico N° 54, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 66,67% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre a toda gestante se le da vigilancia de su condición, detectando morbilidad y dando respuesta a presencia de riesgo psicosocial; el 33,33% menciona que a veces, con respecto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 61. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	33,3	33,3	33,3
	Siempre	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

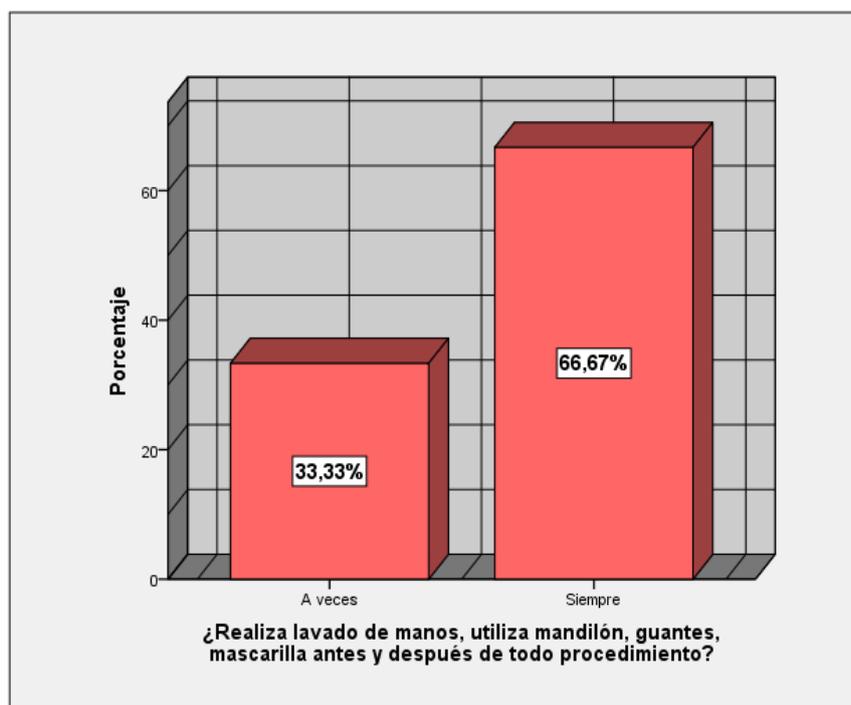


Gráfico 55. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.

De acuerdo gráfico N° 55, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 66,67% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre se realiza lavado de manos, se utiliza mandilón, guantes, mascarilla antes y después de todo procedimiento; el 33,33% menciona que a veces, con respecto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 62. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

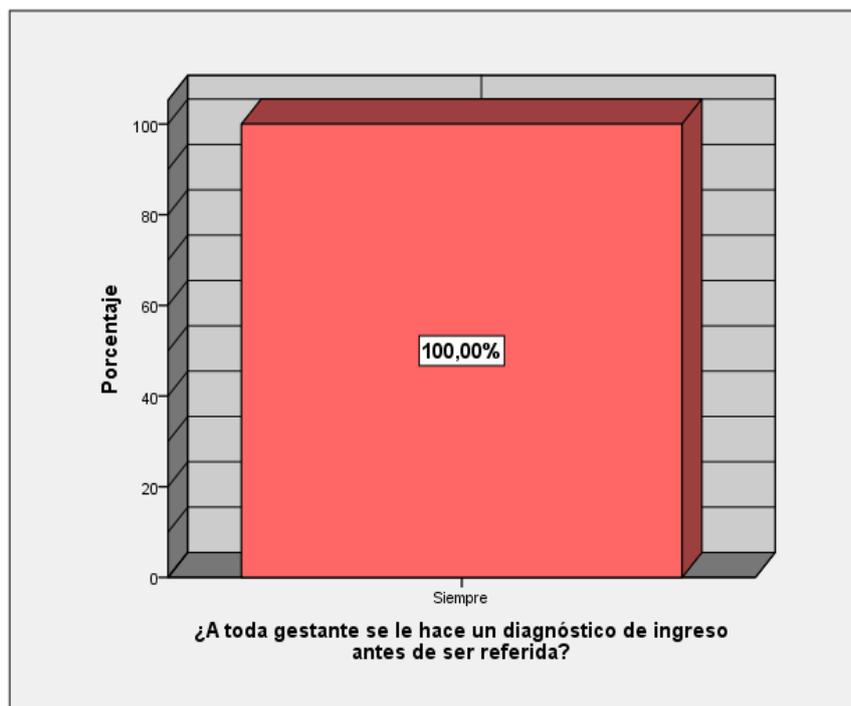


Gráfico 56. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.

De acuerdo gráfico N° 56, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 100% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre, a toda gestante, se le hace un diagnóstico de ingreso antes de ser referida, en cuanto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 63. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Siempre	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

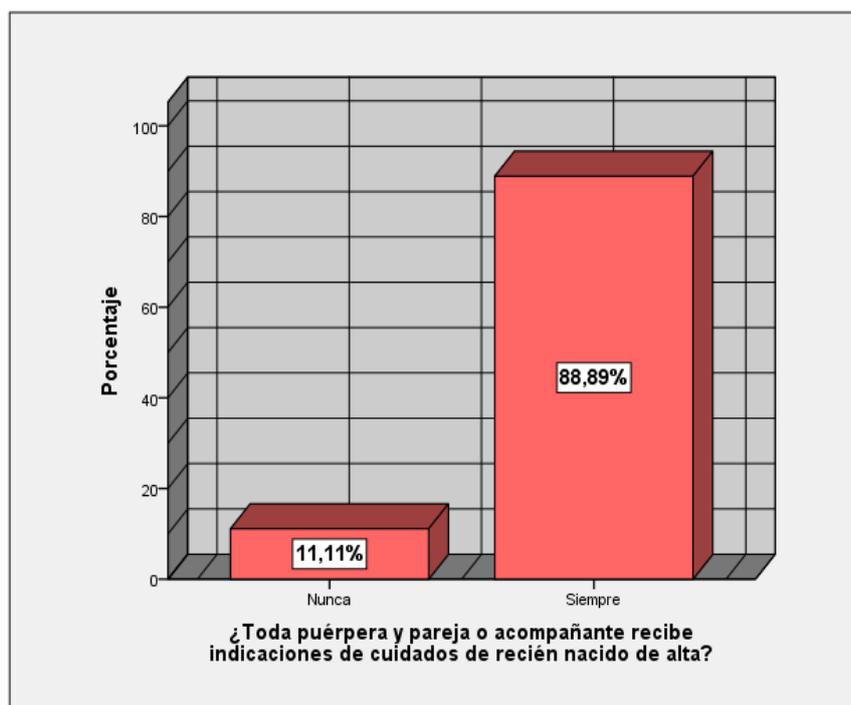


Gráfico 57. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.

De acuerdo al gráfico N° 57, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 88,89% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre, toda puérpera y pareja o acompañante, recibe indicaciones de cuidados de recién nacido de alta; el 11,11% menciona que nunca, con respecto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 64. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	22,2	22,2	22,2
	Siempre	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

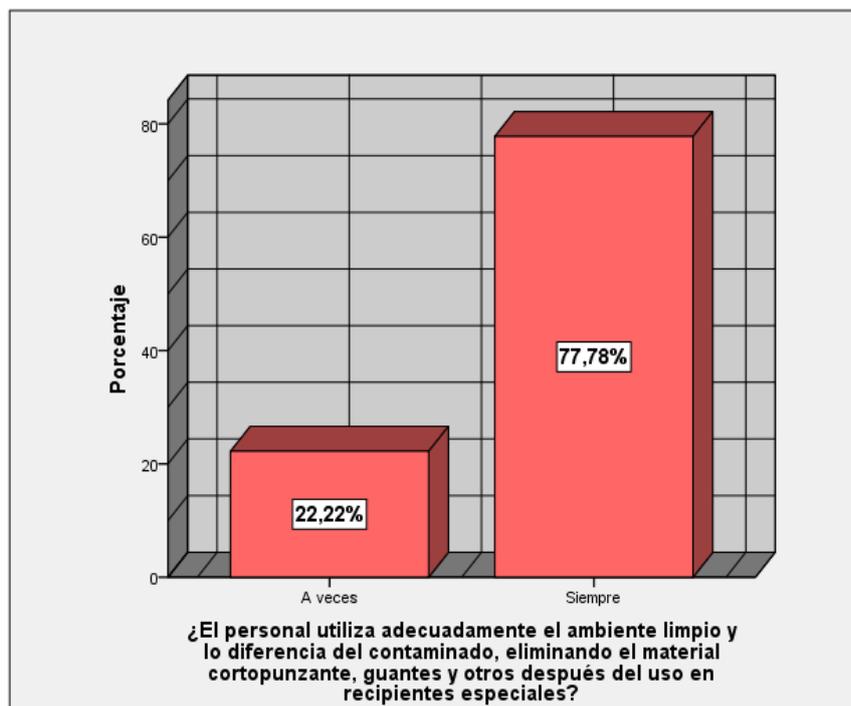


Gráfico 58. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.

De acuerdo al gráfico N° 58, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 77,78% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre el personal utiliza adecuadamente el ambiente limpio y lo diferencia del contaminado, eliminando el material cortopunzante, guantes y otros, después del uso en recipientes especiales; el 22,22% menciona que a veces, con respecto a la atención en el área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 65. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	4	44,4	44,4	55,6
	Siempre	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

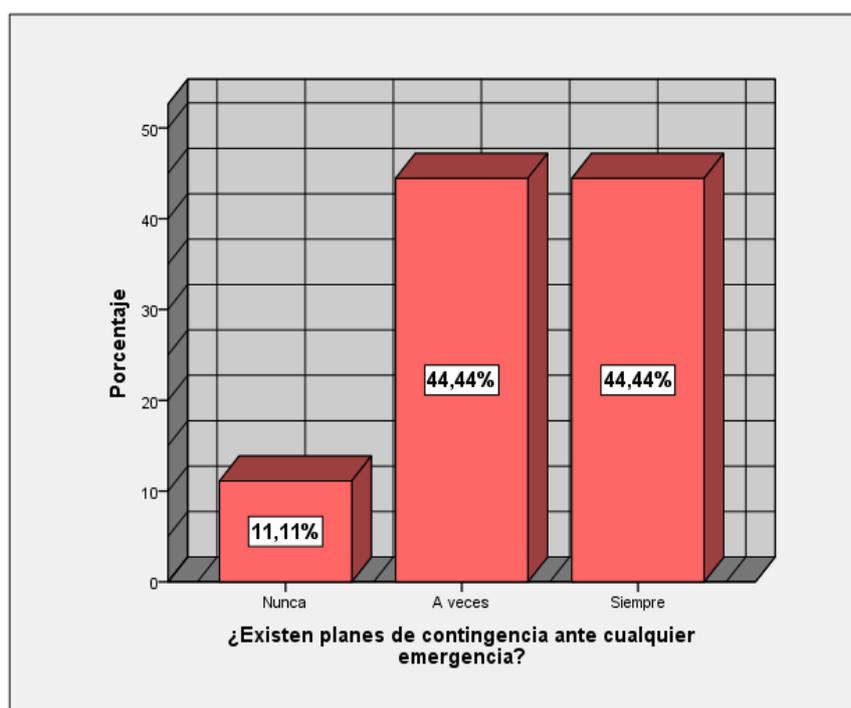


Gráfico 59. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.

De acuerdo al gráfico N° 59, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que un 44,44% del personal obstétrico encuestado señala que a veces y otro 44,44% señala que siempre existe planes de contingencia ante cualquier emergencia; solo el 11,11% menciona que nunca, con respecto a los procesos del Centro de Salud.

Tabla 66. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	33,3	33,3	33,3
	Siempre	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

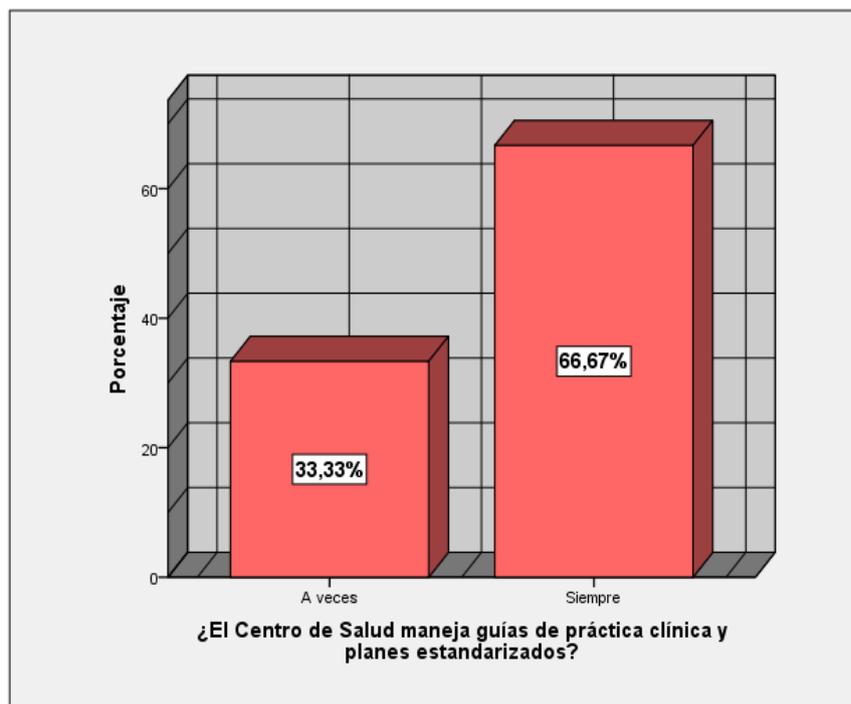


Gráfico 60. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.

De acuerdo al gráfico N° 60, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 66,67% del personal obstétrico encuestado menciona que siempre el Centro de Salud maneja guías de práctica clínica y planes estandarizados; el 33,33% menciona que a veces, con respecto a los procesos del Centro de Salud.

Tabla 67. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

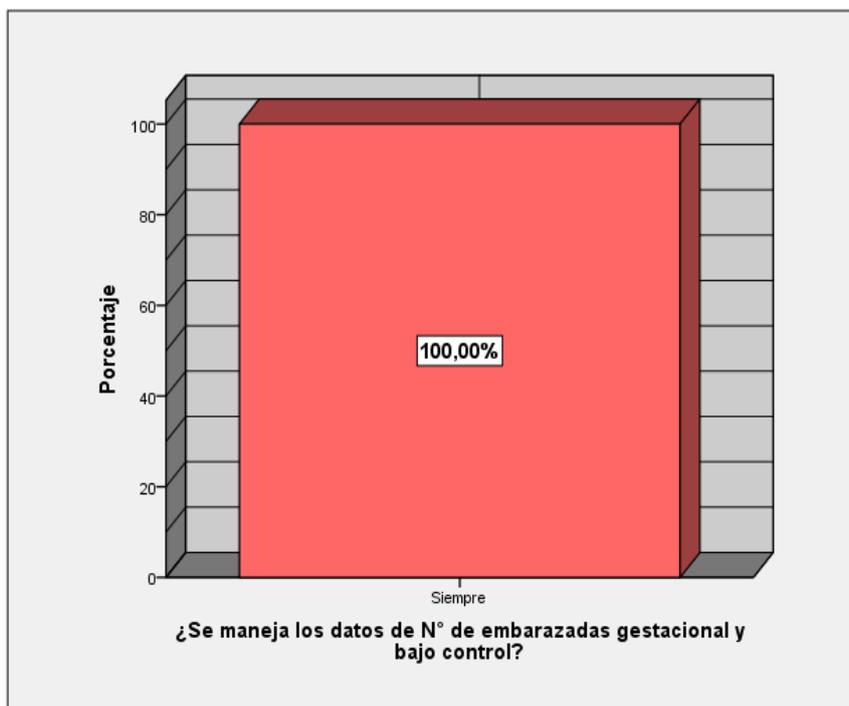


Gráfico 61. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.

De acuerdo al gráfico N° 61, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 100% del personal obstétrico encuestado, menciona que siempre se maneja los datos de N° de embarazadas gestacional y bajo control en cuanto a los resultados del área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 68. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 17.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

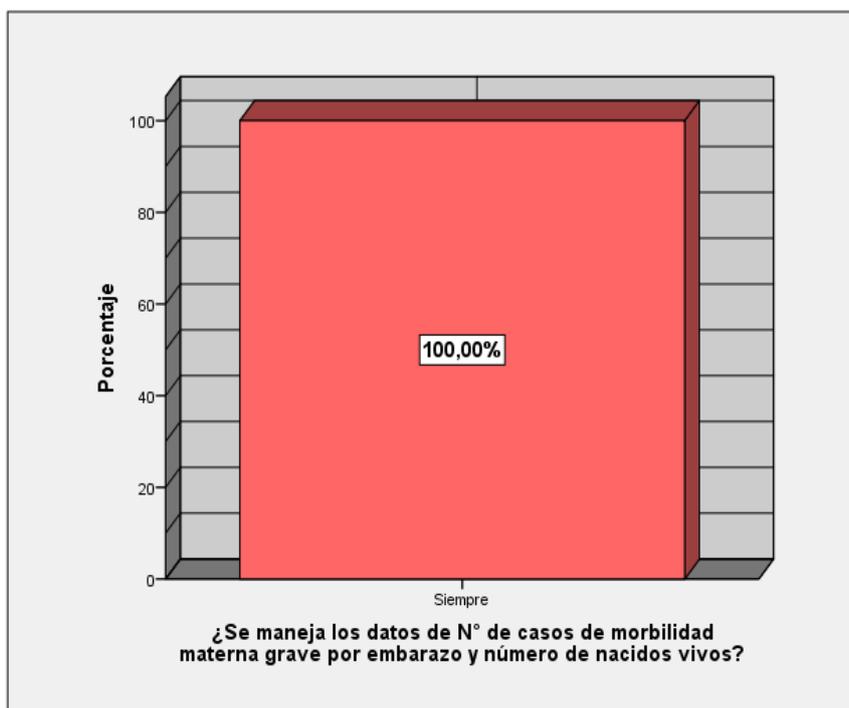


Gráfico 62. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 17.

De acuerdo al gráfico N° 62, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 100% del personal obstétrico encuestado, menciona que siempre se maneja los datos de N° de casos de morbilidad materna grave por embarazo y número de nacidos vivos, en cuanto a los resultados del área de obstetricia del Centro de Salud.

Tabla 69. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 18.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	11,1	11,1	11,1
	Siempre	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

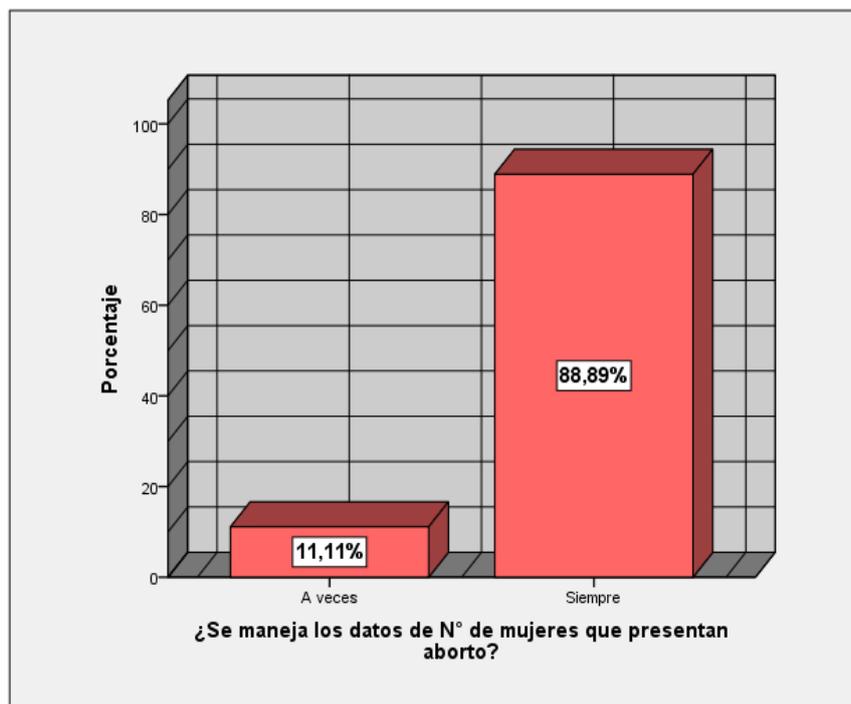


Gráfico 63. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 18.

De acuerdo al gráfico N° 63, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 88,89% del personal obstétrico encuestado, menciona que siempre se maneja los datos de N° de mujeres que presentan aborto; el 11,11% menciona que a veces, con respecto a los resultados del Centro de Salud.

Tabla 70. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	55,6	55,6	55,6
	Siempre	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

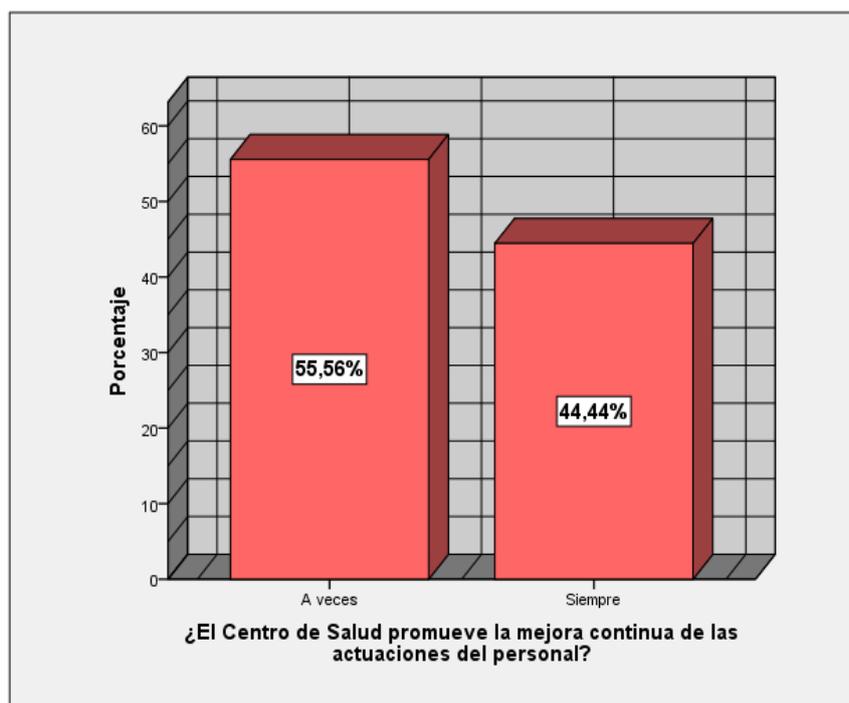


Gráfico 64. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 19.

De acuerdo gráfico N° 64, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado menciona que, a veces, el Centro de Salud promueve la mejora continua de las actuaciones del personal; el 44,44% menciona que siempre, con respecto a los resultados del Centro de Salud.

Tabla 71. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 20.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	44,4	44,4	44,4
	Siempre	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

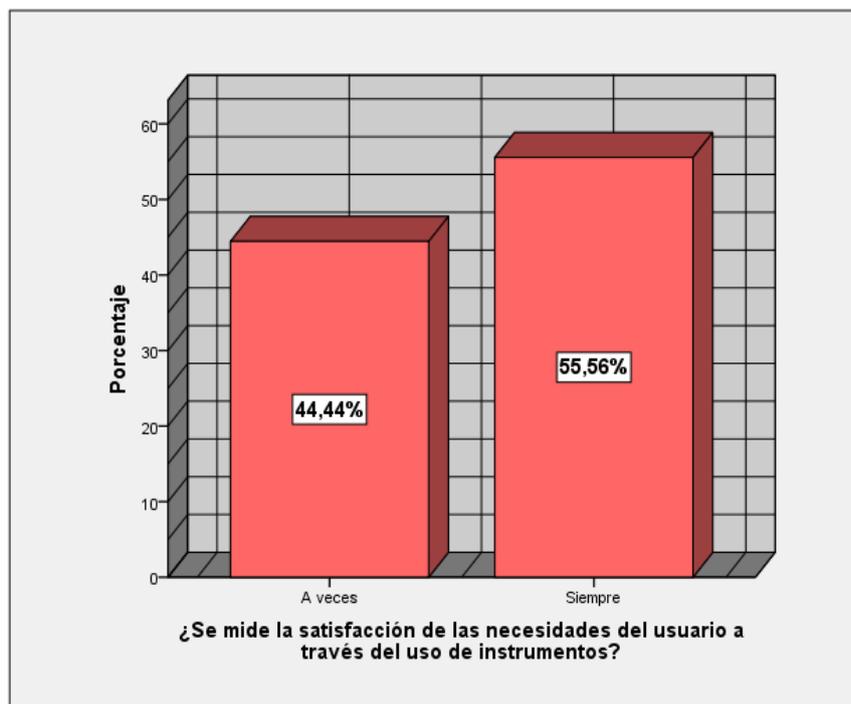


Gráfico 65. Resultado de gestión por procesos de la pregunta 20.

De acuerdo al gráfico N° 65, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 55,56% del personal obstétrico encuestado, menciona que siempre se mide la satisfacción de las necesidades del usuario a través del uso de instrumentos; el 44,44% menciona que a veces, con respecto a los resultados del Centro de Salud.

4.1.4. Correlaciones

a) Análisis e interpretación de la relación entre las dimensiones de las expectativas de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 72. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas.

			Elementos	
			tangibles	Fiabilidad
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 72, el valor de la asociación es 0.761, lo cual significa que existe un grado de relación fuerte entre las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener una alta confianza respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 73. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas.

			Elementos tangibles	Capacidad de respuesta
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Capacidad	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
	de	Sig. (bilateral)	,000	.
	respuesta	N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 73, el valor de la asociación es 0.773, lo cual significa que existe un grado de relación fuerte entre las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata por parte del Centro de Salud, debido a la infraestructura, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 74. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas.

			Elementos	
			tangibles	Seguridad
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 74, el valor de la asociación es 0.739, lo cual significa que existe un grado de relación fuerte entre las dimensiones elementos tangibles y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza por parte del Centro de Salud debido a la infraestructura, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 75. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas.

		Elementos		
			tangibles	Empatía
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 75, el valor de la asociación es 0.577, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones elementos tangibles y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, trato amable del personal y el compromiso por parte del Centro de Salud debido a la infraestructura, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 76. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas.

		Fiabilidad	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 76, el valor de la asociación es 0.735, lo cual significa que existe un grado de relación fuerte entre las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata por parte del Centro de Salud y por lo que debe transmitir la confianza necesaria durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 77. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas.

			Fiabilidad	Seguridad
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 77, el valor de la asociación es 0.795, lo cual significa que existe un grado de relación fuerte entre las dimensiones fiabilidad y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención y cortesía del personal por parte del Centro de Salud, por lo que se debe transmitir la confianza durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 78. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas.

			Fiabilidad	Empatía
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 78, el valor de la asociación es 0.674, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones fiabilidad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, trato amable del personal y el compromiso por parte por parte del Centro de Salud, por lo que se debe transmitir la confianza necesaria durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 79. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las expectativas.

		Capacidad de respuesta			Seguridad
Rho de	Capacidad	Coefficiente de correlación	1,000	,697**	
Spearman	de	Sig. (bilateral)	.	,000	
	respuesta	N	225	225	
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,697**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	225	225	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 79, el valor de la asociación es 0.697, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención y cortesía del personal por parte del Centro de Salud y por lo que se debe transmitir disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 80. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas.

		Capacidad de respuesta			Empatía
Rho de	Capacidad	Coeficiente de correlación	1,000	,634**	
Spearman	de	Sig. (bilateral)	.	,000	
	respuesta	N	225	225	
	Empatía	Coeficiente de correlación	,634**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	225	225	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 80, el valor de la asociación es 0.697, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, trato amable del personal y el compromiso por parte del Centro de Salud y por lo que se debe transmitir disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 81. Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas.

			Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 81, el valor de la asociación es 0.660, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones seguridad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, trato amable del personal y el compromiso por parte del Centro de Salud y por lo que se debe transmitir disposición en el servicio, cortesía del personal y la confianza durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

a) Análisis e interpretación de la relación entre las dimensiones de las percepciones de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 82. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las percepciones.

			Elementos	
			tangibles	Fiabilidad
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,341**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 82, el valor de la asociación es 0.341, lo cual significa que existe un grado de relación débil entre las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que existe una baja confianza en los usuarios respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 83. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las percepciones.

		Elementos tangibles	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	225
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,393**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 83, el valor de la asociación es 0.393, lo cual significa que existe un grado de relación débil entre las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una baja disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata por parte del Centro de Salud respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 84. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las percepciones.

		Elementos		
			tangibles	Seguridad
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 84, el valor de la asociación es 0.394, lo cual significa que existe un grado de relación débil entre las dimensiones elementos tangibles y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una baja disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza por parte del Centro de Salud respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 85. Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las percepciones.

		Elementos		
			tangibles	Empatía
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,340**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coefficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 85, el valor de la asociación es 0.340, lo cual significa que existe un grado de relación débil entre las dimensiones elementos tangibles y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una baja disposición en la atención, trato del personal y el compromiso por parte del Centro de Salud respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 86. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las percepciones.

			Fiabilidad	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 86, el valor de la asociación es 0.525, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, ayuda y respuesta por parte del Centro de Salud respecto al nivel de confianza generada durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 87. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las percepciones.

			Fiabilidad	Seguridad
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 87, el valor de la asociación es 0.508, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones fiabilidad y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, cortesía y la confianza por parte del Centro de Salud respecto al nivel de confianza generada durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 88. Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las percepciones.

			Fiabilidad	Empatía
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coeficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 88, el valor de la asociación es 0.495, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones fiabilidad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, trato y el compromiso por parte del Centro de Salud respecto al nivel de confianza generada durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 89. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las percepciones.

		Capacidad de respuesta			Seguridad
Rho de	Capacidad	Coeficiente de correlación	1,000		,519**
Spearman	de	Sig. (bilateral)	.		,000
	respuesta	N	225		225
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,519**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	225		225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 89, el valor de la asociación es 0.519, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, cortesía y la confianza por parte del Centro de Salud respecto a la disposición en el servicio, ayuda y respuesta durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 90. Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las percepciones.

		Capacidad de respuesta			Empatía
Rho de	Capacidad	Coefficiente de correlación	1,000	,478**	
Spearman	de	Sig. (bilateral)	.	,000	
	respuesta	N	225	225	
	Empatía	Coefficiente de correlación	,478**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	225	225	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 90, el valor de la asociación es 0.478, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, trato y el compromiso por parte del Centro de Salud respecto a la disposición en el servicio, ayuda y respuesta durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 91. Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las percepciones.

			Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 91, el valor de la asociación es 0.526, lo cual significa que existe un grado de relación moderada entre las dimensiones seguridad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que el usuario percibió que existe una asequible disposición en la atención, trato y el compromiso por parte del Centro de Salud respecto a la disposición en el servicio, cortesía y la confianza durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas.

Asimismo, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

b) Análisis e interpretación de la relación entre las dimensiones de gestión por procesos en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 92. Relación entre las dimensiones estructura y procesos.

			Estructura	Procesos
Rho de	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,265
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,491
		N	9	9
	Procesos	Coeficiente de correlación	,265	1,000
		Sig. (bilateral)	,491	.
		N	9	9

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Según la tabla N° 92, donde se indica la correlación entre las dimensiones estructura y procesos, muestra como resultado un valor de 0.265, el cual es un grado de asociación débil, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión estructura, también se incrementa la dimensión procesos o viceversa y el error es superior al permitido 0.491.

Esta relación es positiva baja e indica que a medida que los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren, estarán a la par con los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 93. Relación entre las dimensiones estructura y resultados.

			Estructura	Resultados
Rho de	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,177
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,649
		N	9	9
	Resultados	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,649	.
		N	9	9

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Según la tabla N° 93, donde se indica la correlación entre las dimensiones estructura y resultados, muestra como resultado un valor de 0.177, el cual es un grado de asociación muy débil, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión estructura, también se incrementa la dimensión resultados o viceversa y el error es superior al permitido 0.649.

Esta relación es positiva muy baja e indica que a medida que los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren, estarán a la par con los resultados de variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 94. Relación entre las dimensiones procesos y resultados.

			Procesos	Resultados
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,308
		Sig. (bilateral)	.	,419
		N	9	9
	Resultados	Coeficiente de correlación	,308	1,000
		Sig. (bilateral)	,419	.
		N	9	9

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Según la tabla N° 94, donde se indica la correlación entre las dimensiones procesos y resultados, muestra como resultado un valor de 0.308, el cual es un grado de asociación débil, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión procesos, también se incrementa la dimensión resultados o viceversa y el error es superior al permitido 0.419.

Esta relación es positiva baja e indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo durante el desarrollo de las actividades diarias mejoren, estarán a la par con los resultados de variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

c) Brechas entre las dimensiones de las expectativas y las percepciones de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 95. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Tangibles	Fiabilidad	Tangibles	Fiabilidad
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,761**	1,000	,341**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,761**	1,000	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 95, el valor de la asociación de la expectativa es 0.761, y de la percepción es 0.341; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es débil; es decir, que la alta confianza que poseen los usuarios respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, no cubrió sus expectativas al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 96. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Tangibles	Capacidad	Tangibles	Capacidad
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,773**	1,000	,393**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Capacidad	Coefficiente de correlación	,773**	1,000	,393**	1,000
	de	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
	respuesta	N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 96, el valor de la asociación de la expectativa es 0.773, y de la percepción es 0.393; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es débil; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, no cubrió sus expectativas al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 97. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Tangibles	Seguridad	Tangibles	Seguridad
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,739**	1,000	,394**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,739**	1,000	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 97, el valor de la asociación de la expectativa es 0.739, y de la percepción es 0.394; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es débil; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, no cubrió sus expectativas al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido, está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 98. Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Tangibles	Empatía	Tangibles	Empatía
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	1,000	,577**	1,000	,340**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Empatía	Coefficiente de correlación	,577**	1,000	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 98, el valor de la asociación de la expectativa es 0.577, y de la percepción es 0.340; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es débil; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y compromiso respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo baja la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 99. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Fiabilidad	Capacidad	Fiabilidad	Capacidad
Rho de	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,735**	1,000	,525**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Capacidad	Coeficiente de correlación	,735**	1,000	,525**	1,000
	de	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
	respuesta	N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 99, el valor de la asociación de la expectativa es 0.735, y de la percepción es 0.525; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 100. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas y percepciones.

		Expectativas		Percepciones		
		Fiabilidad	Seguridad	Fiabilidad	Seguridad	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,795**	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,795**	1,000	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 100, el valor de la asociación de la expectativa es 0.795, y de la percepción es 0.508; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención y cortesía del personal respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 101. Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Fiabilidad	Empatía	Fiabilidad	Empatía
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,674**	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Empatía	Coefficiente de correlación	,674**	1,000	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 101, el valor de la asociación de la expectativa es 0.674, y de la percepción es 0.495; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y compromiso respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 102. Brechas entre las dimensiones capacidad de respuesta y la seguridad de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Capacidad	Seguridad	Capacidad	Seguridad
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 225	,697** ,000 225	1,000 . 225	,519** ,000 225
	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,697** ,000 225	1,000 . 225	,519** ,000 225	1,000 . 225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 102, el valor de la asociación de la expectativa es 0.697, y de la percepción es 0.519; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención y recibir cortesía respecto a la promesa de disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 103. Brechas entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas y percepciones.

			Expectativas		Percepciones	
			Capacidad	Empatía	Capacidad	Empatía
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 225	,634** ,000 225	1,000 . 225	,478** ,000 225
	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,634** ,000 225	1,000 . 225	,478** ,000 225	1,000 . 225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 103, el valor de la asociación de la expectativa es 0.634, y de la percepción es 0.478; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y el compromiso respecto a la promesa de disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

Tabla 104. Brechas entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas y percepciones.

		Expectativas		Percepciones		
		Seguridad	Empatía	Seguridad	Empatía	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,660**	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000	.	,000
		N	225	225	225	225
	Empatía	Coeficiente de correlación	,660**	1,000	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	.
		N	225	225	225	225

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

En la tabla N° 104, el valor de la asociación de la expectativa es 0.660, y de la percepción es 0.526; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y el compromiso respecto a la promesa de disposición en el servicio, cortesía y confianza que les ofrecen para la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

- a) **Contrastación, análisis e interpretación de las hipótesis específicas de la relación entre las dimensiones de gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.**

Tabla 105. Resultado de hipótesis específica 1.

			Estructura	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,531
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	9	9
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,531	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 105, se calcula que el indicador de asociación es 0.531, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren, estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 106. Resultado de hipótesis específica 2.

			Estructura	Fiabilidad
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,761*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	9	9
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,761*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	9	225

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 106, se calcula que el indicador de asociación es 0.761, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva alta, ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 107. Resultado de hipótesis específica 3.

			Estructura	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,509
		Sig. (bilateral)	.	,161
		N	9	9
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,509	1,000
		Sig. (bilateral)	,161	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 107, se calcula que el indicador de asociación es 0.509, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 108. Resultado de hipótesis específica 4.

			Estructura	Seguridad
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,507
		Sig. (bilateral)	.	,164
		N	9	9
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,507	1,000
		Sig. (bilateral)	,164	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 108, se calcula que el indicador de asociación es 0.507, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 109. Resultado de hipótesis específica 5.

			Estructura	Empatía
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,554
		Sig. (bilateral)	.	,122
		N	9	9
Empatía		Coeficiente de correlación	,554	1,000
		Sig. (bilateral)	,122	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 109, se calcula que el indicador de asociación es 0.554, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 110. Resultado de hipótesis específica 6.

			Procesos	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	-,018
		Sig. (bilateral)	.	,964
		N	9	9
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	-,018	1,000
		Sig. (bilateral)	,964	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 110 se calcula que el indicador de asociación es -0.018, entonces se acepta la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que no existe relación directa entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Además el sentido de la relación es inversa proporcional, siendo el valor de asociación negativa muy baja, ello indica, que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren no estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 111. Resultado de hipótesis específica 7.

			Procesos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,473
		N	9	9
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,473	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 111, se calcula que el indicador de asociación es 0.276, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 112. Resultado de hipótesis específica 8.

			Procesos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,451
		Sig. (bilateral)	.	,223
		N	9	9
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,451	1,000
		Sig. (bilateral)	,223	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 112, se calcula que el indicador de asociación es 0.451, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 113. Resultado de hipótesis específica 9.

			. Procesos	Seguridad
Rho de	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	-,214
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,580
		N	9	9
	Seguridad	Coeficiente de correlación	-,214	1,000
		Sig. (bilateral)	,580	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 113, se calcula que el indicador de asociación es -0.214, entonces se acepta la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que no existe relación directa entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Además el sentido de la relación es inversa proporcional, siendo el valor de asociación negativa baja, ello indica, que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren no estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 114. Resultado de hipótesis específica 10.

		Procesos	Empatía
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,269
		N	9
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,269
		Sig. (bilateral)	,484
		N	9
			225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 114, se calcula que el indicador de asociación es 0.269, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 115. Resultado de hipótesis específica 11.

			Resultados	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,607
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	9	9
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,607	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 115, se calcula que el indicador de asociación es 0.607, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 116. Resultado de hipótesis específica 12.

		Resultados	Fiabilidad
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671*
		N	9
Fiabilidad		Coeficiente de correlación	,671*
		Sig. (bilateral)	,048
		N	9
			225

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 116, se calcula que el indicador de asociación es 0.671, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 117. Resultado de hipótesis específica 13.

			Resultados	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,289
		Sig. (bilateral)	.	,451
		N	9	9
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,289	1,000
		Sig. (bilateral)	,451	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 117, se calcula que el indicador de asociación es 0.289, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 118. Resultado de hipótesis específica 14.

			Resultados	Seguridad
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,259
		Sig. (bilateral)	.	,500
		N	9	9
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,259	1,000
		Sig. (bilateral)	,500	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 118, se calcula que el indicador de asociación es 0.259, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 119. Resultado de hipótesis específica 15.

			Resultados	Empatía
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (bilateral)	.	,243
		N	9	9
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,434	1,000
		Sig. (bilateral)	,243	.
		N	9	225

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

H1: Existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

En la tabla N° 119, se calcula que el indicador de asociación es 0.434, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas. Asimismo el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

b) Contrastación, análisis e interpretación de la hipótesis general de la relación entre las variables gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

Tabla 120. Resultado de hipótesis general.

			Gestión por procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,667*
		Sig. (bilateral)	.	,050
		N	9	9
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,667*	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	9	225

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS V22).

Para determinar la relación que existe entre estas dos variables, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

H1: Existe relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

En la tabla N° 120, se calcula que el indicador de asociación es 0.667, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016. Asimismo, el sentido de la relación es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, ello indica que a medida que la gestión de la estructura, procesos y los resultados realizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y la empatía, durante la atención del usuario en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

DISCUSIÓN

La gestión por procesos aparece como una estrategia administrativa para mejorar el resultado de la gestión organizacional, donde un proceso es un conjunto de actividades coordinadas y repetibles, que emplean unos recursos de la organización para la transformación de unas entradas en salidas o un resultado de valor para un cliente, como menciona Michael Hammer & James Champy, (1993). Esto permite la detección de errores en el servicio, está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar a los cambios mediante el control constante de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades; asimismo en búsqueda de la efectividad organizacional y eficiencia.

Es por eso, que en las organizaciones de prestación de salud se aprecia el sistema que define este tipo de gestión: un conjunto de personas, servicios, organizaciones o proveedores que solicitan que se lleven a cabo una serie de actividades o procesos para un conjunto de personas que reciben los resultados. Esto permite ver la forma en que se hacen las cosas y definir responsabilidades a través de la identificación, análisis, monitoreo, evaluación y perfeccionamiento de los procesos, lo que contribuye a la obtención de los resultados deseados medidos en función de morbi mortalidad, producción o aprovechamiento de la capacidad y satisfacción del paciente y su familia, permitiendo mejorar la eficiencia, efectividad y calidad del servicio.

Por otro lado, la calidad se ha desarrollado en función de las necesidades cambiantes de la organización y de sus clientes a través del tiempo. Es así que para Ishikawa (2000), la calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente. Para ofrecer un servicio de calidad se debe tener enfoque; es decir, un propósito final. Las organizaciones son establecidas para lograr objetivos de satisfacer tanto a su cliente final y de su entorno: trabajadores, proveedores, sociedad, medio ambiente y gobierno. Por eso es muy importante el rol de las personas que se desempeñan en la parte superior de la organización para poder dirigir a su personal en brindar un servicio de calidad.

En las instituciones de atención médica cuyo objetivo es proporcionar satisfacción de las necesidades y expectativas de salud del paciente, la familia y la comunidad. La calidad en el servicio se entiende como la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante

la realización de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al servicio con los que se sienta satisfecho el cliente. Ya que durante la asistencia médica el servicio se produce y se consume al mismo tiempo, por lo que no admite un control de calidad y su evaluación solo proporciona información para mejorar procesos posteriores.

Los argumentos que se consideraron en los antecedentes de la investigación, en la descripción del problema y la fundamentación científica, permitieron plantear la hipótesis general de que existe una relación directa entre las variables gestión por procesos y la calidad de servicio, en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

Para demostrar la hipótesis general y las hipótesis específicas se utilizó como instrumento de información el cuestionario. La información obtenida en los instrumentos permitió crear una base de datos para ser trasladados al programa estadístico SPSS versión 22: una vez aplicado el estadístico se muestra que si hay una correlación entre gestión por procesos y la calidad de servicio; utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0.667 lo que significa que existe un grado de asociación positiva moderada, tal como se demuestra en la tabla N° 120; de esta manera se comprueba que existe relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016.

La relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio tiene su soporte en las dimensiones, para lo cual se estableció las relaciones correspondientes a las dimensiones en forma cruzada. En cuanto a los resultados obtenidos podemos precisar lo siguiente:

Para la relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.531 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 105; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.761 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva alta, tal como indica la tabla N° 106; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.509 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 107; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.507 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 108; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.554 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 109; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de -0.018 del coeficiente de Spearman, es inversa proporcional y corresponde a un grado de asociación negativa muy baja, tal como indica la tabla N° 110; además el valor de significancia determina que no existe relación entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.276 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva baja, tal como indica la tabla N° 111; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.451 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 112; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de -0.214 del coeficiente de Spearman, es inversa proporcional y corresponde a un grado de asociación negativa baja, tal como indica la tabla N° 113; además el valor de significancia determina que no existe relación entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.269 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva baja, tal como indica la tabla N° 114; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.607 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 115; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.671 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 116; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.289 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva baja, tal como indica la tabla N° 117; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.259 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva baja, tal como indica la tabla N° 118; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

Para la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio, se ha obtenido un valor de 0.434 del coeficiente de Spearman, es directa y corresponde a un grado de asociación positiva moderada, tal como indica la tabla N° 119; es decir, que existe relación directa entre estas dos dimensiones.

CONCLUSIONES

- a. Para el objetivo general, determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, se observa un valor de 0.667 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos variables. Esto significa que, a un mayor incremento de elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad frente al mismo comportamiento en la estructura, procesos y resultados en la gestión, se incrementará la mejora en el servicio de salud en el área de Obstetricia.
- b. Para el primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.531 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- c. Para el segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, se observa un valor de 0.761 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva alta y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- d. Para el tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.509 del coeficiente de Spearman es

directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

- e. Para el cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.507 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- f. Para el quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.554 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que la gestión de los atributos materiales y los recursos humanos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- g. Para el sexto objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de -0.018 del coeficiente de Spearman es inversa proporcional, siendo el valor de asociación negativa muy baja y se concluye que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra; ello indica, que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren no

estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

- h.** Para el séptimo objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.276 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva baja y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- i.** Para el octavo objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.451 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- j.** Para el noveno objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de - 0.214 del coeficiente de Spearman es inversa proporcional, siendo el valor de asociación negativa baja y se concluye que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra; ello indica, que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren no estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

- k.** Para el décimo objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.269 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva baja y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los procesos de interrelación de las acciones, actitudes, habilidades y técnicas que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades diarias mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- l.** Para el décimo primero objetivo específico, determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0. 607 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- m.** Para el décimo segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016, se observa un valor de 0. 671, del coeficiente de Spearman, es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la confianza que los usuarios esperan del área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.
- n.** Para el décimo tercero objetivo específico, determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.289 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, y se concluye que

existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

- o.** Para el décimo cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.259 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva baja, y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.
- p.** Para el décimo quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, en la muestra analizada se observa un valor de 0.434 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación positiva moderada, y se concluye que existe relación directa entre estas dos dimensiones; ello indica que a medida que los resultados de variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida mejoren estarán a la par con la disposición en la atención, buen trato del personal y el compromiso que los usuarios esperan del área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas.

SUGERENCIAS

- a. Para una mejora de los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, la gestión institucional de los recursos materiales y humanos para el desarrollo de las actividades diarias, estarán a la par con la realización de procesos competitivos y capaces de reaccionar a los cambios mediante el control constante de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades; que generen confianza en los usuarios.
- b. Para una mejora entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, el jefe del establecimiento y el encargado de la oficina de calidad de la DISA Apurímac II, debe realizar capacitaciones al personal de salud en temas de relaciones humanas, comunicación asertiva, manejo de estrés laboral; de esta forma se podrá ofrecer una comunicación clara y confiable a los usuarios, demostrando compromiso en ayudar dando respuesta inmediata a sus necesidades, un trato amable y la responsabilidad del servicio con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, creando en los usuarios un concepto diferente de atención y mejorando la relación estrecha médico-paciente.
- c. Para una mejora entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, el personal debe conocer los resultados de variación de los niveles de salud, manejar instrumentos adecuados para medir la satisfacción del paciente por la atención recibida para brindar la ayuda y respuesta inmediata que los usuarios esperan de la institución; asimismo en búsqueda de la efectividad organizacional que es la habilidad del proceso en producir los resultados esperados y la eficiencia que relaciona los resultados obtenidos con los recursos utilizados.
- d. Para una mejora entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, la planificación de procesos debe ser bien definidos y controlados donde se debe evaluar las cosas que se hacen a través de la identificación, análisis, monitoreo, evaluación y perfeccionamiento de los procesos en búsqueda de los resultados deseados, medidos en función de morbi mortalidad, producción o aprovechamiento de la capacidad y satisfacción del paciente y su familia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. 2° ed. Lima: San Marcos.
- Collier, D. A. & Evans, J. R. (2009). *Administración de operaciones. Bienes, servicios y cadenas de valor*. 2° ed. México: Compañía Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw-Hill
- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Barcelona: Folio.
- Jrajewski, L. J., Ritzman, L. P. & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. 8° ed. México: Pearson Education.
- Schroeder, R. G. (2005). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos*. 2° ed. México: McGraw-Hill.
- Summers, D. C. S. (2006). *Administración de la calidad*. 1° ed. México: Pearson Education.

Libros electrónicos

- Arcelay, A. Bacigalupe, M., De la Puerta, E., Díaz, G., García, M., González, R., et al. (1999). *Guía para la Gestión de Procesos*. Vitoria: Dirección de Asistencia Sanitaria. Servicio vasco de salud. [Versión electrónica]. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/cs salud/galerias/documentos/p_3_p_3_procesos_asistenciales_integrados/dolor_toracico_generico/07_bibliografia.pdf
- Berry, L., Bennet, C. & Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
- Donabedian A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Memorial Fund Quarterly. [Versión electrónica]. Recuperado de: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. 3ª ed. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Hammer, M. y Champy, J. (1993). *Preparar el cambio en la organización*. Bogotá: Norma. Recuperado de: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_latinoamericanos_administracion/volumenII_numero2_2006/reingenieria_procesos.pdf
- Ishikawa, K. (1988). *Prácticas de los Círculos de Control de Calidad, Tecnologías de Gerencia y Producción*. Madrid: Price Waterhouse. [Versión electrónica]. Recuperado de: <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16279463.pdf>
- Juran, J. M. (1990). *La planificación para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos. [Versión electrónica]. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Morris, D. y Brandon, J. (1994). *Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios*. España: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11ca201202.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V. (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale". Journal of Retailing. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-RolDeLasExpectativasEnElJuicioDeSatisfaccionYCalid-2252855.pdf>

Tamayo, M. y Tamayo M. (1997). *Diccionario de la Investigación Científica*. México: Blanco.
Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Autor corporativo, institución u organización

Consejería de salud, (2001). *Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales*. España. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/ep-hospitalponientealmeriaProcesos/GUIA_DISENO_MEJORA/libro_completo.pdf

Ministerio de Salud, (2009). *Análisis de la Situación de la Salud 2009*. Unidad de Epidemiología. Perú. Recuperado de: <http://hospitalandahuaylashpp.gob.pe/pdf/ASIS%202009%20hospital.pdf>

Ministerio de Salud, (2014). *Resolución Ministerial N° 598-2014/MINSA*. Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/RM-598-2014%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/RM-598-2014%20(1).pdf)

Organización Mundial de la Salud, (2014). *Estadísticas Sanitarias Mundiales 2014*. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/131953/1/9789240692695_spa.pdf

Sociedad el comercio (17 de marzo del 2014). *Peruanos desapruban atención en hospitales del Minsa y Essalud. Encuesta del Comercio*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/sociedad/lima/peruanos-desapruban-atencion-hospitales-minsa-y-essalud-noticia-1716362>

Tesis en sitio web

Gabriel (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de Postgrado) Recuperado de: https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

Hernández (2011). *Inserción de la Gestión por procesos en las Instituciones Hospitalarias. Concepción Metodológica y Práctica*. (Tesis de Postgrado) Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n4/09.pdf>

Haddad (2016). *Mejora de Procesos para Incrementar la Percepción de Calidad respecto al Servicio que brinda una Empresa de Limpieza*. (Tesis de Pregrado) Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_238b5e7eff7ee359e0db77700a80e708/Ci te

Huarcaya (2015). *Percepción de la Calidad de Atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Pregrado) Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ninamango (2014). *Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios en el Consultorio Externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de Pregrado) Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf

Ramírez (2014). *Calidad de Atención de Salud y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014*. (Tesis de Pregrado) Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/191/RemyJulieta_tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia de la Investigación.

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>La relación entre gestión de procesos y la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016 es directa.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>GESTIÓN POR PROCESOS</p> <p>Dimensiones: Estructura Proceso Resultados</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>

<p>¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas?</p>	<p>obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas.</p>	<p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p> <p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p> <p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas es directa.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Cuantitativa</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>NIVEL: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por los usuarios que acuden al servicio de Obstetricia en el Centro de Salud.</p> <p>MUESTRA: La muestra está representada por 225 usuarios y por 9 trabajadores del servicio de Obstetricia del Centro de Salud.</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: SPS Gráficos</p>	<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, 2016.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1</p> <p>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>DIMENSIÓN 1 ESTRUCTURA Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.</p>	<p>1.4. Cuenta con equipos y materiales adecuados 1.5. Cuenta con infraestructura adecuada 1.6. Dispone de personal oportuno.</p>
	<p>DIMENSIÓN 2 PROCESOS Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.</p>	<p>2.5. Se sigue los procedimientos adecuados al área 2.6. Existencia de planes de contingencia 2.7. Personal calificado 2.8. Demostración de habilidades y destrezas</p>
	<p>DIMENSIÓN 3 RESULTADOS Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.</p>	<p>3.1. Manejo de guías de práctica clínica y planes estandarizados. 3.2. Mejora continua en las actuaciones. 3.3. Satisfacción de las necesidades del usuario</p>

VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES Se refiere a la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.	1.1. Cuenta con equipos de apariencia moderna. 1.2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas 1.3. El personal tienen apariencia pulcra. 1.4. Los materiales son visualmente atractivos.
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD Es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido.	2.1. Interés en solucionar el problema. 2.2. Servicio adecuado 2.3. Conclusión del servicio en el tiempo prometido. 2.4. Horarios de trabajo convenientes 2.5. Atención individualizada
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA Se refiere al deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.	3.1. Comunicación oportuna. 3.2. Disposición de ayudar a sus usuarios. 3.3. Respuesta inmediata
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD Se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente.	4.5. Higiene 4.6. Distribución de ambientes. 4.7. Zonas de riesgo antisísmicas 4.8. Manejo de habilidades y destrezas
	DIMENSIÓN 5 EMPATÍA Es la atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas	5.5. Intereses en los usuarios. 5.6. Priorizar las necesidades específicas de sus usuarios. 5.7. Amabilidad. 5.8. Compromiso

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos.

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, 2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES	1.1. Cuenta con equipos de apariencia moderna. 1.2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas 1.3. El personal tienen apariencia pulcra. 1.4. Los materiales son visualmente atractivos.	20%	4	1. ¿El servicio de obstetricia tiene equipos de apariencia moderna? 2. ¿Las instalaciones físicas de servicio de obstetricia son visualmente atractivas? 3. ¿El personal del servicio de obstetricia tienen apariencia pulcra? 4. ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	2.1. Interés en solucionar el problema. 2.2. Servicio adecuado 2.3. Conclusión del servicio en el tiempo prometido. 2.4. Horarios de trabajo convenientes 2.5. Atención individualizada	25%	5	5. ¿Cuando un usuario acude al servicio de obstetricia se muestra un sincero interés en solucionar su problema? 6. ¿El personal del servicio de obstetricia ofrecen un servicio adecuado a sus usuarios? 7. ¿El servicio de obstetricia concluye en el tiempo prometido? 8. ¿El servicio de obstetricia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios? 9. ¿El servicio de obstetricia tiene personal que ofrecen una atención individualizada a sus usuarios?
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	3.1. Comunicación oportuna. 3.2. Disposición de ayudar a sus usuarios. 3.3. Respuesta inmediata	15%	3	10. ¿Se le comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio? 11. ¿El personal del servicio de obstetricia siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios? 12. ¿El personal del servicio de obstetricia nunca están demasiado ocupados para responder de inmediato a las preguntas de sus clientes?

	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD	4.1. Higiene 4.2. Distribución de ambientes. 4.3. Zonas de riesgo antisísmicas 4.4. Manejo de habilidades y destrezas	20%	4	13. ¿Hay un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento durante la atención? 14. ¿Existe distribución de adecuada de los ambientes? 15. ¿Existen zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia? 16. ¿El personal del servicio de obstetricia manejan habilidades y destrezas en las actuaciones medicas?
	DIMENSIÓN 5 EMPATÍA	5.1. Intereses en los usuarios. 5.2. Priorizar las necesidades específicas de sus usuarios. 5.3. Amabilidad y confianza 5.4. Compromiso	20%	4	17. ¿El servicio de obstetricia se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios? 18. ¿El servicio de obstetricia comprende las necesidades específicas de sus usuarios? 19. ¿El comportamiento del servicio de obstetricia transmite amabilidad y confianza a sus usuarios? 20. ¿Cuando el servicio de obstetricia promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Instrumentos de Recolección de Datos.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS.

CUESTIONARIO

Estimado señor (a), el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su colaboración, a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la Calidad de Servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

Instrucciones:

Escriba y marque “X” donde corresponda:

I. DATOS GENERALES:

1.1.	Edad		<input type="text"/>
1.2.	Género:	Femenino	<input type="text" value="1"/>
		Masculino	<input type="text" value="2"/>
1.3.	Nivel de instrucción	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Universitario	<input type="text" value="5"/>
1.4.	Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>
		Ninguno	<input type="text" value="2"/>
		Otro	<input type="text" value="3"/>
1.5.	Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>

Instrucciones: Califique como usted ha percibido la atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud.

Marque con “X” una de las siguientes opciones.

Siempre = 3	A veces = 2	Nunca = 1
--------------------	--------------------	------------------

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
PERCEPCIONES				
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				
1	¿Usted considera que las instalaciones físicas del Centro de Salud son visualmente atractivas?			
2	¿Usted considera que el área de obstetricia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
3	¿Usted considera que el área de obstetricia es un espacio habilitado, iluminado, con baños limpios, lavamanos, sillas y camas en buen estado?			
4	¿Usted considera que el área de Obstetricia dispone de personal suficiente y oportuno que brinda la atención pertinente?			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
5	¿Durante su atención el personal mostró un sincero interés en solucionar su problema?			
6	¿El profesional que atiende le transmite confianza?			
7	¿Durante su atención el personal le ofreció una atención individualizada?			
8	¿La atención que usted recibió concluyó en el tiempo prometido/ adecuado?			
9	¿Usted considera que el área de obstetricia tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?			
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿Se le comunicó a usted el término de la realización del servicio?			
11	¿El personal siempre estuvo dispuesto a ayudarlo brindándole orientación y apoyo?			
12	¿El personal respondió de inmediato a sus preguntas, queja o reclamo?			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
13	¿Durante su atención hubo un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento?			
14	¿El personal muestra un trato de igualdad para todos los pacientes sin distinción por el color de piel, edad, sexo o idioma?			
15	¿Usted vio que el Centro de Salud cuenta con zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia?			
16	¿Usted considera que el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destrezas durante la atención?			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
17	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?			
18	¿La atención se realizó según el horario publicado, en orden y respetando el orden de llegada?			
19	¿El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
20	¿Durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas y le brindó una atención completa y minuciosa?			

¡Muchas Gracias!

Instrucciones: Califique la importancia que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud.

Marque con “X” una de las siguientes opciones.

Siempre = 3	A veces = 2	Nunca = 1
--------------------	--------------------	------------------

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
EXPECTATIVAS				
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				
1	Que las instalaciones físicas del Centro de Salud sean visualmente atractivas.			
2	Que el área de obstetricia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			
3	Que el área de obstetricia sea un espacio habilitado, iluminado, con baños limpios, lavamanos, sillas y camas en buen estado.			
4	Que el área de Obstetricia disponga de personal suficiente y oportuno que brinde la atención pertinente.			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
5	Que durante su atención el personal muestre un sincero interés en solucionar su problema.			
6	Que el profesional que lo atiende le transmita confianza.			
7	Que durante su atención el personal le ofrezca una atención individualizada.			
8	Que la atención que usted reciba concluya en el tiempo prometido/ adecuado.			
9	Que el área de obstetricia tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.			
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	Qué se le comunique a usted el término de la realización del servicio.			
11	Que el personal siempre esté dispuesto a ayudarlo brindándole orientación y apoyo.			
12	Que el personal responda de inmediato a sus preguntas, queja o reclamo.			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
13	Que durante su atención haya un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento.			
14	Que el personal muestre un trato de igualdad para todos los pacientes sin distinción por el color de piel, edad, sexo o idioma.			
15	Que el Centro de Salud cuente con zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia.			
16	Que el personal esté capacitado, maneje información actualizada y demuestre habilidades y destrezas durante la atención.			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
17	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.			
18	Que la atención se realice según el horario publicado, en orden y respetando el orden de llegada.			
19	Que el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			
20	Que durante su atención el personal entienda sus necesidades específicas y le brinde una atención completa y minuciosa.			

¡Muchas Gracias!

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN POR PROCESOS
EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE
ANDAHUAYLAS.**

CUESTIONARIO

Estimado señor (a) el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su participación, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

Instrucciones:

Marque "X" donde corresponda:

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Edad**

1.2. **Género:**

Femenino	1
Masculino	2

1.3. **Nivel de instrucción**

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Técnico	4
Superior	5

1.4. **Consultorio/ área que atiende**

Medicina	1
Obstetricia	2
Odontología	3
Enfermería	4
Otro	5

Instrucciones:

Marque con “X” una de las siguientes opciones.

Siempre = 3	A veces = 2	Nunca = 1
--------------------	--------------------	------------------

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		Siempre	A veces	Nunca
DIMENSIÓN ESTRUCTURA				
1	¿La infraestructura del Centro de Salud es adecuada y visualmente atractiva?			
2	¿El Centro de Salud está identificado con señalética, de fácil acceso?			
3	¿Existe sala de examen individual que asegure privacidad y confidencialidad?			
4	¿Existe superficie que permite incorporar los materiales, equipamiento necesario y el acompañamiento?			
5	¿Existe espacio habilitado, adaptado, iluminado y climatizado, con pisos, baños, lavamanos en buen estado y sillas?			
6	¿Se Cuenta con ecógrafo, detector LCF, monitor cardiotetal, estetoscopio de Pinard y demás equipos y materiales?			
7	¿El área de Obstetricia cuenta con personal suficiente y calificado con habilidades y destrezas durante los procedimientos?			
DIMENSIÓN PROCESOS				
8	¿El área de Obstetricia sigue las medidas, normas y procedimientos destinados a minimizar y/o controlar el riesgo biológico durante la atención de los usuarios?			
9	¿A toda la gestante se le da vigilancia de su condición, detectando morbilidad y dando respuesta a presencia de riesgo psicosocial?			
10	¿Realiza lavado de manos, utiliza mandilón, guantes y mascarilla antes y después de todo procedimiento?			
11	¿A toda la gestante se le hace un diagnóstico de ingreso antes de ser referida?			
12	¿Toda puérpera y pareja o acompañante recibe indicaciones de cuidados de recién nacido de alta?			
13	¿El personal utiliza adecuadamente el ambiente limpio y lo diferencia del contaminado, eliminando el material corto punzante, guantes y otros después del uso en recipientes especiales?			
14	¿Existen planes de contingencia ante cualquier emergencia?			
DIMENSIÓN RESULTADOS				
15	¿El Centro de Salud maneja guías de práctica clínica y planes estandarizados?			
16	¿Se maneja los datos de N° de embarazadas gestacional y bajo control?			
17	¿Se maneja los datos de N° de casos de morbilidad materna grave por embarazo y número de nacidos vivos?			
18	¿Se maneja los datos de N° de mujeres que presentan aborto?			
19	¿El Centro de Salud promueve la mejora continua de las actuaciones del personal?			
20	¿Se mide la satisfacción de las necesidades del usuario a través del uso de instrumentos?			

¡Muchas Gracias!

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Simón José Cama Flores
Grado Académico: Magister en Administración
Fecha: 06/07/2017

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Recurso de coherencia de las Variables
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Simón

.....
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 24461156

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Julio César Machaca Mamani*
Grado Académico: *Magister*
Fecha: *04.07.2017*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Se adecua al formato del plan de investigación es aceptable

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Se adecua al formato del plan de investigación es aceptable

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

A pesar de las limitaciones es posible ejecutarlo en la muestra

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSE MARIA ARGUEDAS"

Julio César Machaca Mamani

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *0823624*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Grado Académico: Maestro en Administración
Fecha: 28.06.17

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar dimensiones de proceso

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar reactivos

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Juan Cielo Ramírez Cajamarca.
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09598927

CONSTANCIA

El que suscribe revisó y corrigió la redacción académica de la tesis intitulada: ***“Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016”***, que corresponde a la autoría de la señorita Nancy Anita NAVARRO GRANADOS.

La revisión y corrección consistió en los siguientes aspectos de la redacción: coherencia textual, cohesión, normativa, ortografía y norma APA.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que estime por conveniente.

Ccoyahuacho, 11 de diciembre de 2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGENTAS
Mgstr. Edwin Daniel Páez Ballesteros
DOCENTE DACEH

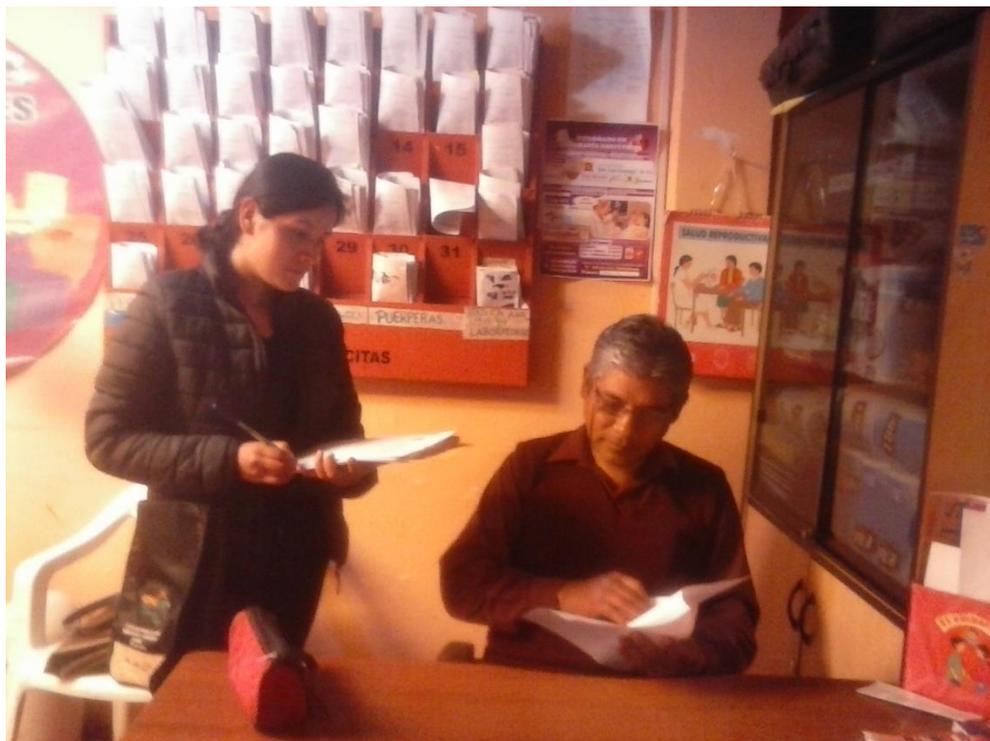
Anexo 7. Fotografías de aplicación del cuestionario.



Fotografía 1: Exterior del Centro de salud del distrito de Andahuaylas.



Fotografía 2: Encuesta de la calidad de servicio en el área de obstetricia del Centro de salud del distrito de Andahuaylas.



Fotografía 3: Encuesta de gestión por procesos en el área de obstetricia del Centro de salud del distrito de Andahuaylas.



Fotografía 4: Encuesta de gestión por procesos en el área de obstetricia del Centro de salud del distrito de Andahuaylas.

Anexo 8. Otros anexos.

Propuesta de modelo de instrumento para la medición de la calidad de servicio en el Centro de Salud de Andahuaylas.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud del distrito de Andahuaylas. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Marque la respuesta con una "X".

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
SOLO PARA USUARIOS		
1. Edad		
2. Sexo	Femenino <input type="checkbox"/>	
	Masculino <input type="checkbox"/>	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
6. Procedencia	Urbano	1
	Rural	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido		

II. PERCEPCIONES

En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Centro de Salud. Califique la pregunta marcando la respuesta con una "X".

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		Bien	Mal	No opina
1	¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?	Bien	Mal	No opina
2	¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	si	no	No opina
3	¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	si	no	No opina
4	¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?	si	no	No opina
5	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender sobre su problema de salud o resultado de la consulta?	si	no	No opina
6	¿Las indicaciones de receta que le dieron; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	si	no	No opina
7	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	si	no	No opina
8	¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	si	no	No opina
9	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	si	no	No opina
10	El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:	Mucho	adecuado	Poco No opina
11	¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	si	no	No opina
12	¿El establecimiento se encuentra limpio?	si	no	No opina
13	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	si	no	No opina
14	¿Ud. siente que le resolvieron el problema de salud?	si	no	No opina
15	¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	si	no	No opina

III. EXPECTATIVAS

En segundo lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Centro de Salud. Califique la pregunta marcando la respuesta con una "X".

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		
		Bien	Mal	No opina
1	¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo le gustaría que lo traten?	Bien	Mal	No opina
2	¿El personal le debería brindar la confianza para expresar su problema?	si	no	No opina
3	¿Considera que durante la consulta médica le deberían hacer un examen completo?	si	no	No opina
4	¿Considera que el personal que le va a atender le explique sobre el examen que le va a realizar?	si	no	No opina
5	¿Considera que el personal que le va a atender le debería explicar con palabras fáciles de entender sobre su problema de salud o resultado de la consulta?	si	no	No opina
6	¿Las indicaciones en una receta; ¿deberían estar escritas en forma clara para Ud.?	si	no	No opina
7	¿Considera que el personal que le atiende le debería explicar los cuidados a seguir en su casa?	si	no	No opina
8	¿Considera que las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, debería estar a su alcance?	si	no	No opina
9	¿Considera que el personal del establecimiento debería respetar sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	si	no	No opina
10	El tiempo que usted espera para ser atendido debe ser:	Mucho	adecuado	Poco No opina
11	¿Le gustaría que los ambientes del establecimiento sean más cómodos?	si	no	No opina
12	¿Considera que el establecimiento debe estar siempre limpio?	si	no	No opina
13	¿Considera que durante la consulta se debe respetar su privacidad?	si	no	No opina
14	¿Ud. siente que le resolverán el problema de su salud?	si	no	No opina
15	¿Ud. espera quedar satisfecho con la atención que recibirá?	si	no	No opina

Muchas gracias por su colaboración.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS

Estimado señor (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que reciben los usuarios en el establecimiento de salud del distrito de Andahuaylas. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Marque la respuesta con una “X”.

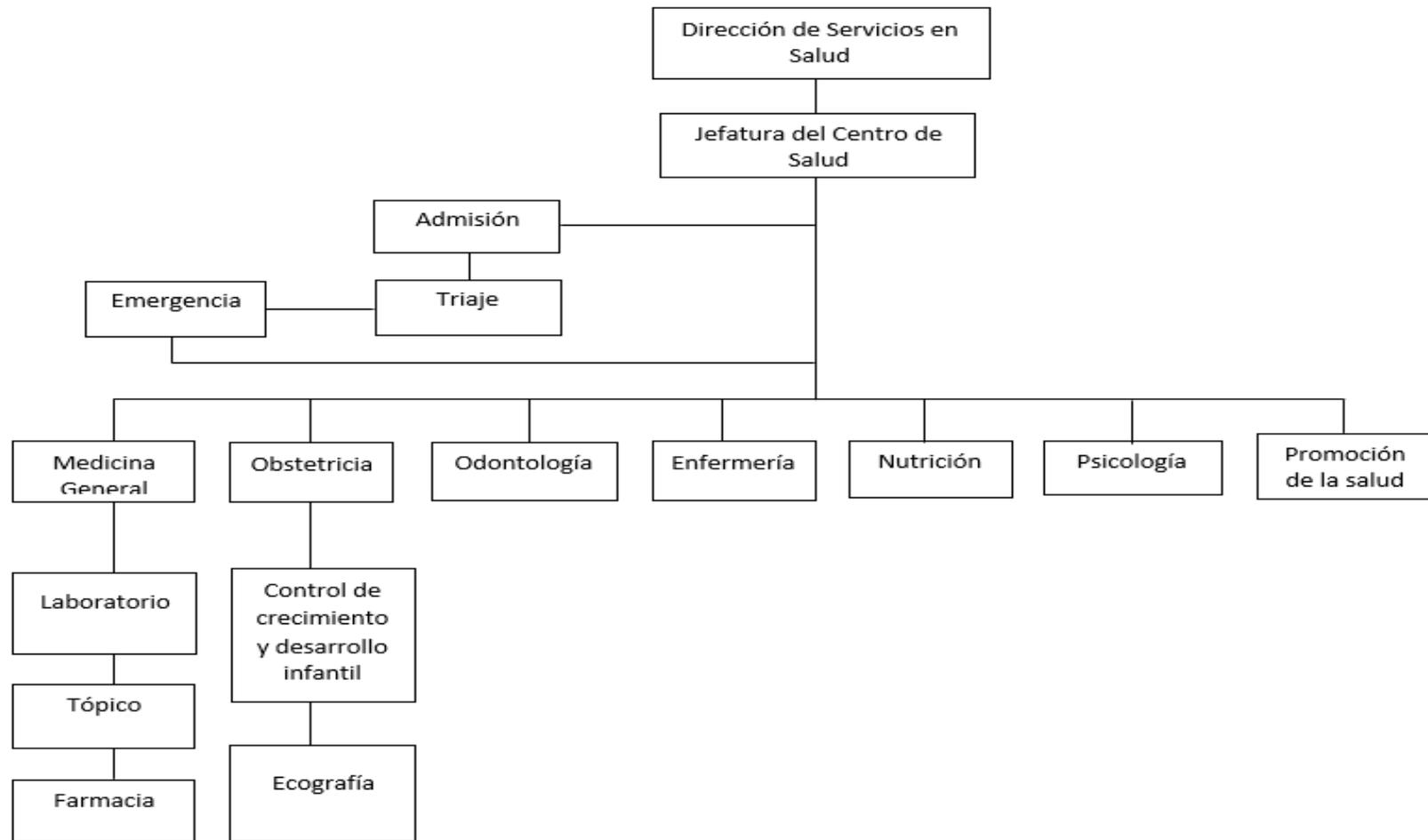
II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
SOLO PARA ACOMPAÑANTES		
1. Edad		
2. Sexo	Femenino <input type="checkbox"/>	
	Masculino <input type="checkbox"/>	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
4. Relación de parentesco	Padre o Madre	1
	Esposa o Esposo	2
	Hija o Hijo	3
	Otro	4
5. Procedencia	Urbano	1
	Rural	2
6. Especialidad /servicio donde acompañó al usuario atendido		

II. OBSERVACIÓN				
En primer lugar, Ud. como acompañante, califique según su observación, la atención del usuario en el Centro de Salud. Califique la pregunta marcando la respuesta con una "X".				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		
1	¿Durante su espera en el establecimiento cómo vio el trato a los usuarios?	Bien	Mal	No opina
2	¿Ud. cree que el personal brinda la confianza al usuario para expresar su problema?	si	no	No opina
3	¿Considera que durante la consulta médica se le hizo un examen completo a su familiar?	si	no	No opina
4	¿El personal que atiende le explicó sobre el examen que realizó a su familiar?	si	no	No opina
5	¿El personal que atiende le explicó con palabras fáciles de entender sobre el problema de salud de su familiar?	si	no	No opina
6	¿Las indicaciones de receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	si	no	No opina
7	¿El personal que atiende le explicó los cuidados que su familiar debe seguir en casa?	si	no	No opina
8	¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	si	no	No opina
9	¿Cree que el personal del establecimiento respeta las creencias en relación a la enfermedad y la curación?	si	no	No opina
10	El tiempo que Ud. esperó para que atiendan a su familiar fue:	Mucho	adecuado	Poco No opina
11	¿Durante su espera le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	si	no	No opina
12	¿El establecimiento se encuentra limpio?	si	no	No opina
13	¿Durante la consulta se respetó la privacidad de su familiar?	si	no	No opina
14	¿Ud. siente que resolvieron el problema de salud de su familiar?	si	no	No opina
15	¿Ud. se siente satisfecho con la atención que se le brindó a su familiar?	si	no	No opina

III. EXPECTATIVAS				
En segundo lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Centro de Salud. Califique la pregunta marcando la respuesta con una "X".				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		
1	¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo le gustaría que lo traten?	Bien	Mal	No opina
2	¿El personal le debería brindar la confianza para expresar su problema?	si	no	No opina
3	¿Considera que durante la consulta médica le deberían hacer un examen completo?	si	no	No opina
4	¿Considera que el personal que le va a atender le explique sobre el examen que le va a realizar?	si	no	No opina
5	¿Considera que el personal que le va a atender le debería explicar con palabras fáciles de entender sobre su problema de salud o resultado de la consulta?	si	no	No opina
6	¿Las indicaciones en una receta; ¿deberían estar escritas en forma clara para Ud.?	si	no	No opina
7	¿Considera que el personal que le atiende le debería explicar los cuidados a seguir en su casa?	si	no	No opina
8	¿Considera que las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, debería estar a su alcance?	si	no	No opina
9	¿Considera que el personal del establecimiento debería respetar sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	si	no	No opina
10	El tiempo que usted espera para ser atendido debe ser:	Mucho	adecuado	Poco No opina
11	¿Le gustaría que los ambientes del establecimiento sean más cómodos?	si	no	No opina
12	¿Considera que el establecimiento debe estar siempre limpio?	si	no	No opina
13	¿Considera que durante la consulta se debe respetar su privacidad?	si	no	No opina
14	¿Ud. siente que le resolverán el problema de su salud?	si	no	No opina
15	¿Ud. espera quedar satisfecho con la atención que recibirá?	si	no	No opina

Muchas gracias por su colaboración.

Organigrama del Centro de Salud de Andahuaylas.



Peruanos desapruaban atención en hospitales del Minsa y Essalud

Encuesta de El Comercio revela que los hospitales del Estado reciben 10,1 de nota frente a 14,4 del sector privado

Si nuestro sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo. Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del Seguro Social (Essalud) sean mal vistos.

Ni el abastecimiento al 97% de fármacos en los establecimientos de Essalud ni la tercerización de servicios del Minsa gracias a convenios con los hospitales de la Solidaridad (Sisol) han logrado que la población le ponga buena nota a estas entidades. Como señala la última encuesta elaborada por Ipsos para El Comercio, en una escala del 0 al 20, el sistema de salud pública jaló con 10,1. Cuatro puntos por debajo del privado.

En opinión del coordinador de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios en Salud, Mario Ríos, esto responde a que los pacientes se sienten desprotegidos ante eventuales negligencias, a pesar de que el Minsa y Essalud tienen instituciones creadas para defender al paciente. “Los usuarios dejan de ir a determinada clínica privada si recibe un maltrato o daño, opción que no hay en el sector público”, señala.

Un informe de la Defensoría del Pueblo, del 2006, denunció que el problema más crítico era el acceso al área de emergencia: un 33% de los encuestados manifestó que la atención está condicionada a un pago previo.

En caso de una emergencia, el 39% de los encuestados acude a una posta médica, el 29% opta por un hospital de Essalud y el 25% por uno del Minsa. ¿La razón? “La escasa presencia de establecimientos en zonas alejadas y la saturación de los hospitales de alta complejidad”, sostiene Luz María Loo, presidenta de la Federación Peruana de Administradores de Salud.

Aunque el 11% de los entrevistados prefiere atenderse en un hospital del Sisol. La buena aceptación solo se da en Lima (46%). Sin embargo, que los pacientes no deban esperar semanas por una cita en estos locales no significa que la atención sea óptima, advierte el ex ministro de Salud Luis Solari: “la calidad de atención en un hospital que funciona en un container y no cumple con las normas técnicas de salud no puede ser buena”.

Ríos también critica que gran parte de los hospitales de la Solidaridad no cuente con historias clínicas. “Otro aspecto negativo es que allí se exigen pruebas diagnósticas muchas veces innecesarias. Ante la falta de regulación del Estado se aprovechan de los convenios con Essalud, al final se termina facturando estos gastos al seguro”, critica.

Solari cree que la mayor inversión del Estado puede revertir el descontento en la población. “Uno de los aspectos importantes, que la anunciada reforma de la salud debe considerar, es la cobertura para enfermedades de alto costo. No es posible que se costee el tratamiento del cáncer y uno muera víctima de neumonía”, refiere.

Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año

Susalud ha impuesto a la fecha 51 sanciones con multas que ascienden a S/6'065,882. Essalud es una de las entidades más quejadas. Con 380 establecimientos, atiende la mitad de la población del Minsa, que tiene 8,062 hospitales y postas.

En el Perú, las denuncias de las personas por el mal servicio que reciben en salud son pan de cada día. En las emergencias de los hospitales ya no sorprende encontrar personas internadas en sillas de ruedas, gente hacinada esperando atención en las salas de espera, pasillos cerrados como si fueran salas de atención y hasta baños y laboratorios convertidos en salas de recuperación.

Los pacientes pueden estar graves y a punto de morir en la puerta de un hospital, pero no son atendidos por diversas trabas burocráticas. Le puede pasar a cualquiera y esta semana le tocó a la ex ministra Ana Jara, quien denunció que su madre falleció en el hospital Edgardo Rebagliati, de Essalud, por la falta de atención oportuna, pues no tenía su DNI. Mario Ríos Barrientos, coordinador de Derecho y Justicia en Salud, de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios, refirió que este es un drama cotidiano al que están sometidos miles de pacientes que se atienden en los diversos servicios del seguro social, el Ministerio de Salud, establecimientos de la Sanidad y clínicas privadas.

“La situación del sistema de salud es caótica, todos los días se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, no hay infraestructura y no hay equipamientos suficientes. La ley señala que en emergencias la atención debería ser sin condicionamientos, pero en la práctica se exige a los pacientes el DNI o la firma de un pagaré para garantizar la cobertura”, dijo.

Javier Llamoza, coordinador de Acción Internacional para la Salud, señaló que además los hospitales presentan limitaciones en el acceso a medicamentos y materiales por una falta de gestión. “En el interior del país la disponibilidad de medicamentos solo llega al 30%, pero pese a la necesidad, muchos hospitales están desabastecidos y el perjudicado es el paciente”, subrayó.

Quejas y reclamos

Eugenia Fernán Zegarra, adjunta de la Defensoría del Pueblo para la Administración Estatal, señaló que atender a personas en esas condiciones es muy difícil para los profesionales de la salud y apuntó que precisamente por esa situación hay una abultada cifra de quejas y reclamos, la mayoría por la falta de información y accesibilidad a los servicios.

Walter Curioso Vílchez, superintendente de Regulación y Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), precisó que en lo que va del año dicha dependencia ha realizado 47,009 atenciones, de las cuales el 97% fueron resueltas.

Solo en 643 casos, estas consultas terminaron en quejas que dieron lugar a un proceso de investigación, que en muchos casos continúa. El principal motivo de las quejas fue una inadecuada atención médica o quirúrgica (44%), seguida por la falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%). Por estos casos, Susalud ha impuesto a la fecha 51 sanciones con multas que ascienden a S/6'065,882. De las sanciones impuestas, el 31% corresponde a instituciones públicas y el 69%, a privadas.

La Defensoría del Pueblo también recibe reclamos de los pacientes. Desde enero de 2017 a la fecha se han registrado 1,528 hechos vulneratorios. Aunque la mayoría de personas alega una supuesta negligencia médica, las verdaderas negligencias son muy escasas. Fernán Zegarra dijo que al investigar las supuestas denuncias de mala praxis, se dieron cuenta de que muchas veces la negligencia se confundió con la falta de información.

ESSALUD, el más quejado

Según los datos de Susalud, actualmente el Seguro Integral de Salud (SIS) es la entidad que tiene el mayor número de afiliados. Son 16'191,856 personas que pueden atenderse en los 8,062 establecimientos del Ministerio de Salud y de los gobiernos regionales. Le sigue en la lista Essalud con 9'524,087 afiliados. Empero, increíblemente esta entidad solo cuenta con 380 establecimientos en todo el país.

“Essalud solo tiene el 1% de los establecimientos de salud del país, pero atiende casi a la tercera parte de la población y justamente por ello es una de las instituciones más quejadas”, indicó Curioso. En ese contexto, Fernán Zegarra sostuvo que mientras en el país no se tenga la infraestructura adecuada para atender la demanda, será muy difícil que la gente llegue a un establecimiento de salud y reciba una atención adecuada e inmediata. “Lo vimos en el Hospital Carlos Seguí de Essalud, en Arequipa.

Un niño de 11 años, víctima de un accidente de tránsito, tenía la mandíbula rota y esperaba por una operación de emergencia. Estaba en una silla con su vía, pero no lo operaban porque delante de él había dos operaciones más urgentes y los médicos no podían hacer nada. Estos casos escapan a los profesionales”, reseñó la adjunta. Por ello, Mario Ríos consideró que se necesita una reforma en el sistema de salud que incluya mayor financiamiento para invertir en infraestructura. “Los hospitales más importantes son de los años 50. Tenemos un retraso en términos de infraestructura, equipamiento y programas de prevención y si no se resuelven esos temas, la situación se agravará”, enfatizó.

Para Zegarra, es importante la reorganización del sistema de salud y el fortalecimiento de los establecimientos del primer nivel de atención. “En otros países, las postas de salud más pequeñas cuentan con médicos preventivos que monitorean a las familias para contener una posible crisis.

Se debe trabajar para que en el Perú la gente sienta cercanos estos establecimientos, pero para ello estos deben atender en más especialidades y más tiempo, porque las emergencias no tienen hora”, subrayó.

Denuncian presunta negligencia médica en hospital de Andahuaylas

Madre gestante habría fallecido por no recibir atención oportuna
Denuncian presunta negligencia médica en hospital de Andahuaylas
24 de Febrero del 2016 - 09:57

Una madre con seis meses de gestación habría fallecido el último domingo por una presunta negligencia médica en el hospital subregional de Andahuaylas.

Este lamentable deceso se registró el domingo último cerca de las 9 de la noche en el nosocomio andahuaylino.

Gregoria Cárdenas Navero (47), una humilde campesina quechua hablante, madre de tres niños y con seis meses de embarazo fue referida del centro de salud de Huancaray por presentar una complicación médica obstétrica conocida como Síndrome de Hellp.

De acuerdo a las declaraciones del esposo, César Vargas Peceros, los médicos del hospital no la atendieron en forma oportuna, dejando pasar varias horas antes de llevarla a la sala de operaciones. Hasta el cierre de la presente edición, el director del hospital, Walter Romero Ortiz, no se pronunciaba sobre este lamentable suceso que empaña su gestión a pocos días de haber asumido el cargo.

Hospital y Centros de salud de Andahuaylas, en últimos lugares de desempeño

Según ranking de resultados preliminares elaborado por el Ministerio de Salud el 2016
26 de Octubre del 2017 - 11:33

El nosocomio Hugo Pesce Pecetto (Hospital Subregional de Andahuaylas) se encuentra en los últimos lugares de desempeño y cumplimiento de indicadores según el Ranking de Resultados Preliminares de Diresas, Redes, Hospitales e Institutos difundido en el portal del Ministerio de Salud (Minsa).

La medición está subdividida en direcciones regionales, redes, hospitales e institutos referido al cumplimiento de indicadores de desempeño y compromisos de mejora correspondiente al año 2016, el mismo que no fue dado a conocer oportunamente por las autoridades regionales. Su propósito fue mostrar la calidad del servicio de salud que brindan estas entidades y cuyo resultado para el caso de Apurímac no deja de sorprender, compensándose este esfuerzo con una entrega económica de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 927-2016-MINSA del 1 diciembre 2016, firmada por la entonces exministra Patricia García.

De las 25 direcciones regionales de Salud (Diresa) del país, Apurímac aparece en el segundo lugar con 71.8 puntos y con estado aprobado, superando a Ica, Lima, Lambayeque y Callao ubicadas en similar rango de calificación.

El segundo anexo corresponde a las redes. De las 158 registradas a nivel nacional, la ubicación de las redes apurimeñas es bien distanciada. Así tenemos: Red Grau-Cotabambas con 72.3 puntos (3° puesto); Red Abancay con 69.1 puntos (5° puesto); Red Cotabambas con 66.0 puntos (8° puesto); y Red José María Arguedas con 65.2 puntos (11° puesto); todas ellas aprobadas.

Contrariamente, en condición desaprobadas se encuentran la Red Antabamba, 52.6 puntos (34° puesto); Red Virgen de Cocharcas, 43.7 puntos (58° puesto) y Red Aymaraes, 41.2 puntos (67° puesto)

En cuanto al ranking de hospitales e institutos, de un total de 96 establecimientos en todo el país, el hospital regional Guillermo Díaz de la Vega aparece como aprobado con 80.4 puntos, ubicándose en el puesto 25 a nivel nacional. No sucede lo mismo con el hospital subregional de Andahuaylas, conocido también como Hugo Pesce Pecetto que tiene 47.0 puntos en condición de desaprobado, ocupando el puesto 78° y situándose entre los últimos del país.

Huancabamba: DIRESA investiga muerte de madre gestante en centro de salud

13 abril, 2015

La Dirección regional de salud- DIRESA investiga la muerte de María del Pilar Pintado Huaches quien murió cuando se le practicó una cesárea a destiempo en el Centro de Salud “Jesús Guerrero” de Huancabamba.

Como se sabe, la madre gestante de 9 meses llegó quejándose de un dolor en la cintura y le practicaron una cesárea a destiempo porque no tenía dinero. La mujer murió aunque su bebé fue salvado. Frente a este caso de muerte materna, el director regional de salud, Eduardo Montalbán explica que se evalúa el caso mientras la fiscalía ya inició la investigación correspondiente. El funcionario señala que desde la semana pasada solicitó al gerente de la Red Huancabamba Félix Ruiz un informe detallado sobre este caso para determinar que sucedió. Se espera que este miércoles se entregue este informe para conocer que sucedió en este caso.

Hechos

Como radio Cutivalú informó, María del Pilar Pintado Huaches llegó al Centro de Salud de Huancabamba con 9 meses de gestación aquejada de dolores de cintura, le practicaron una cesárea y murió. Sus familiares acusan que se trata de una negligencia médica. A través de un reporte ciudadano, Cirilo García, suegro de la fallecida, refirió que el hecho ocurrió el 1 de abril, cuando María de Pilar Pintado, se trasladó al centro de salud de Huancabamba para realizarse el último control de gestación y horas después falleció, tras la práctica de una cesárea. Cirilo García narró que no quisieron atender a su nuera hasta que consigan el dinero para la cesárea. Tras la operación tardía, María Pintado falleció dejando huérfano al bebé recién nacido y a una niña de 11 años. Cirilo García, indica que el jefe del Centro de Salud, Félix Ruiz Valera, primero les solicitó a los familiares de la paciente dos mil soles, después mil quinientos aduciendo que si la trasladaban al hospital Santa Rosa de Piura, les iban a cobrar cuatro mil soles por realizarle la cesárea.

Durante el 2015

En lo que va del año se registran cuatro casos de muertes maternas. Tres ocurrieron en Morropón y una en Huancabamba, informó el director regional de salud, Eduardo Montalbán. El funcionario dijo que para evitar estas muertes maternas se trabaja en el control pre natal para garantizar el parto institucional.