



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE UN HOSPITAL EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Lourdes Lorena Gutierrez Tavera

Angela Patricia Quispe Vidal

Asesor:

Mg. Ing. Kilder Holgado Dorado

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres,
por ayudarme y apoyarme en cada meta y objetivo trazado,
por su infinita paciencia, por ser mi fuerza y
alentarme a seguir en este largo proceso.

Lourdes Gutiérrez Távara

A mis padres Patty y Sixto por su apoyo incondicional,
a mi esposo Raúl por su paciencia durante este largo proceso,
a mis hijos Luciana y Vasco por motivar cada día de mi vida y
a mis ángeles en el cielo Angela, Eduardo y Carlos.

Angela Quispe Vidal

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores, quienes nos apoyaron durante nuestra vida universitaria, a nuestro asesor, por su disposición y acompañamiento para la elaboración del presente trabajo y a nuestro gran amigo Fernando por su cariño, su motivación constante y por su apoyo incondicional.

Lourdes y Angela

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	40
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado de la Dimensión Calidad.....	31
Tabla 2: Resultado de la Dimensión Procesos.....	32
Tabla 3: Resultado de la Dimensión Verificación.....	33
Tabla 4: Resultado de la Dimensión Eficiencia	34
Tabla 5: Resultado de la Dimensión Cumplimiento de Objetivos.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calculo del Coeficiente de Correlación de Pearson.....	29
Figura 2: Nivel de exactitud en la información brindada a los usuarios, la disposición en la atención y la opinión con respecto a las instalaciones físicas de la institución.....	31
Figura 3: Nivel de cumplimiento de los tiempos establecidos y de los procesos según el procedimiento.....	32
Figura 4: Nivel de seguimiento a las solicitudes realizadas y nivel de retroalimentación en los procesos.....	33
Figura 5: Nivel del recurso humano proporcional a la cantidad de usuarios y nivel de recurso humano capacitado.....	34
Figura 6: Nivel de cumplimiento de los procesos, nivel de identificación de necesidades de los usuarios y niveles de satisfacción.....	35

RESUMEN

La evaluación y medición de la calidad de atención con relación a los procesos administrativos, que perciben los usuarios en instituciones públicas en salud, son herramientas importantes ya que permite obtener información relevante para identificar si el proceso de la mejora continua está cumpliendo su objetivo.

El objetivo de la presente investigación fue relacionar la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención de los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre. El tipo de estudio utilizado fue no experimental, con diseño transversal, correlacional. La investigación fue realizada en el Departamento de Psicología de un Hospital, considerando una población de 597 usuarios entre hombres y mujeres, de 30 a 50 años que residan en el distrito de Pueblo Libre, atendidos en dicho Departamento durante el mes de Febrero del 2019; asimismo, la recolección de datos se llevó a cabo en el aplicativo informático Excel, los mismos que fueron procesados mediante tablas, gráficos, medias y análisis descriptivos.

Los resultados de esta investigación determinan que si existe una relación positiva entre las variables investigadas, dado que se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0.964 por lo que se concluye que a mayor mejora continua en los procesos administrativos, mayor será la satisfacción en los usuarios de un hospital.

Palabras clave: (Mejora Continua) (Procesos Administrativos) (Satisfacción) (Salud)

ABSTRACT

The evaluation and measurement of the quality of care in relation to administrative processes, perceived by users in public health institutions, are important tools since they allow obtaining relevant information to identify whether the continuous improvement process is fulfilling its objective.

The objective of this research was to relate the continuous improvement of administrative processes and satisfaction in the care of users of a Hospital in the Pueblo Libre district. The type of study used was non-experimental, with a cross-sectional, correlational design. The research was carried out in the Department of Psychology of a Hospital, considering a population of 597 users between men and women, 30 to 50 years old who reside in the Pueblo Libre district, attended in said Department during the month of February 2019; Likewise, data collection was carried out in the Excel computer application, which were processed using tables, graphs, means and descriptive analysis.

The results of this research determine that if there is a positive relationship between the variables investigated, since a correlation coefficient of 0.964 has been obtained, which is why it is concluded that the greater the continuous improvement in the administrative processes, the greater the satisfaction in the users of a hospital.

Keywords: (Continuous Improvement) (Administrative Processes) (Satisfaction)
(Health)

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo, la evaluación y medición de la calidad de atención que perciben los usuarios en instituciones públicas en salud, son herramientas importantes ya que permite obtener información relevante para identificar si el proceso de la mejora continua está cumpliendo su objetivo. En el sector salud, los gobiernos actúan a través de la administración pública, la cual en diferentes aspectos continúa desarrollándose de forma vertical, dejando de lado la necesidad y la calidad de los servicios brindados a los usuarios según sus requerimientos, lo que conlleva a la insatisfacción. (Syed, Leatherman, Mensah-Abrampah, Neilson, & Kelley, 2018)

En América Latina, los usuarios de instituciones públicas en salud han dejado de lado el sometimiento a los procesos burocráticos, limitaciones y prohibiciones: falta de información, falta de profesionales especializados en el rubro, falta de recurso financiero, entre otros; puesto que ahora exigen constantemente y de diferentes maneras que la prestación de los servicios públicos sean de calidad. (Organización Panamericana de Salud, s.f.)

En el sector salud del Estado Peruano, las instituciones públicas regulan las atenciones del personal asistencial, brindando mayor enfoque a la atención médica, sin embargo, no existe ninguna normativa que regule la atención que reciben los usuarios a través de los procesos administrativos; los cuales solo son supervisados por áreas de calidad, las cuales promueven el desarrollo de la mejora continua. (Ministerio de Salud, 2013)

El Hospital investigado, es una institución pública en salud ubicada en el distrito de Pueblo Libre que cuenta con cinco niveles organizacionales.

El Órgano de Dirección está representado por la Dirección General, el órgano de control está representado por la Oficina de Control Institucional (OCI), los Órganos de asesoramiento están constituidos por cuatro oficinas, los Órganos de apoyo están constituidos por cinco oficinas administrativas y los Órganos de Línea están constituidos por dieciséis Departamentos Asistenciales de diversas especialidades que brindan atención médica descentralizada debido a que cuenta con mayores unidades productoras de servicios de salud, y equipamiento médico, logrando convertirse según el (Ministerio de Salud, 2011) en un centro hospitalario “(...)del tercer nivel de atención con capacidad resolutive para satisfacer las necesidades de salud de la población, a través de atención ambulatoria, de emergencia, de hospitalización y de cuidados intensivos”.

Actualmente, el Hospital investigado cuenta con una Oficina de Gestión de la Calidad, la misma que se ubica dentro de los Órganos de Asesoramiento. Esta oficina se encuentra en constante búsqueda de lograr la satisfacción de los usuarios, tanto en la atención médica la cual se enfoca en la parte asistencial, así como de los procesos administrativos, llamados también servicios no prestacionales y son aquellos que se encuentran detallados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del hospital, sin embargo, debido a diferentes factores, entre ellos las deficiencias en los procesos administrativos como: falta de recurso humano capacitado, rechazo a la tecnología dentro de las instituciones por parte del personal, falta de aplicativos informáticos actualizados, deficiente orientación a los usuarios, falta de recurso financiero, tiempos prolongados de respuesta, entre otros; lo que trae como consecuencia quejas por las demoras en las entregas de documentos fuera de los plazos

establecidos, errores en la emisión de los documentos solicitados, generando un impacto negativo en la percepción de atención que recibe el usuario.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre?

1.3. Justificación

La justificación pretende explicar a detalle y dar a conocer las razones del por qué se está llevando a cabo la investigación, cuáles son los propósitos, aportes o beneficios que se obtendrían al culminar con dicha investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

(Arias, 2010) En la justificación del problema de investigación se debe dar respuesta a preguntas como: ¿Por qué se hace la investigación? ¿Cuáles serán sus aportes? ¿A quiénes pudiera beneficiar?

Bajo este contexto, la presente investigación tiene como justificación teórica dar a conocer si existe relación entre la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital, lo que permitirá obtener información de la situación actual en la que se encuentra el establecimiento investigado para mejorar el nivel de satisfacción, en beneficio de la institución y de los usuarios.

Asimismo, como justificación práctica se pretende dar a conocer de qué manera aportan las variables de mejora continua y satisfacción en la percepción del usuario con relación a la atención recibida en los diferentes procesos administrativos.

1.4. Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación se ha tenido como limitación relevante la elaboración del instrumento, debido a que las encuestas utilizadas en investigaciones previas no contaban con las bases teóricas requeridas y tampoco se encontraban validadas por expertos, por lo que se tuvo que modificar y mejorar el instrumento en reiteradas oportunidades para lograr de esta forma tener un instrumento válido que permita determinar la relación entre las variables investigadas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si existe relación entre la dimensión calidad de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.
- b) Determinar si existe relación entre la dimensión Procesos de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.
- c) Determinar si existe relación entre la dimensión Verificación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.

1.6. Hipótesis

Las hipótesis son posibles respuestas o explicaciones a un problema o situación, los cuales se investigan y se analizan a fin de ser comprobados. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre la dimensión calidad de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.
- b) Existe relación entre la dimensión Procesos de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.
- c) Existe relación entre la dimensión Verificación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Antecedentes

1.7.1.1 Antecedentes Internacionales

(Del Salto Mariño, 2014), en la ciudad de Quito, en una tesis para maestría en Gestión en Salud sustentó la Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, el objetivo de la tesis fue analizar la calidad de la atención ofertada y

la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos; la investigación fue desarrollada bajo un diseño observacional de tipo analítico transversal, con una población de 4,822 personas y una muestra de 391 personas; se concluyó que los usuarios se encuentran satisfechos de la atención, dicho resultado se atribuye a la percepción del buen trato recibido.

(Civera Satorres, 2018) en la ciudad de Castellón de la Plana, en una tesis para doctorado sustentó el Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, donde se manifiesta el interés por la calidad y la preocupación de los centros sanitarios por incrementar su mejora continua; cuyo objetivo fue contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital, la metodología aplicada fue una investigación cualitativa y concluye que en lo referente a la relación de la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el Hospital de Sagunto influye el “profesionalismo del personal”, es decir, no toman en cuenta la preparación académica ni la experiencia laboral del personal médico y de enfermería, ya que esto no influye en la formación de la satisfacción de los usuarios.

(Morales Gonzalez, 2009) en la ciudad de Bogotá, en una tesis para obtener el grado de Licenciado en Enfermería sustentó el “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, Febrero a Abril de 2009”, la metodología utilizada fue un estudio descriptivo transversal, teniendo como muestra a 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencia y que además hayan estado en observación

un plazo mayor a 24 horas; los mismos que fueron sometidos a una encuesta de 46 preguntas cerradas.

La investigación concluye en que los pacientes manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, obteniendo en la categoría de accesibilidad el mayor nivel de satisfacción con un 45%.

(Maggi Vera, 2018) en la ciudad de Guayaquil, en una tesis para maestría en Gerencia en Servicios de la Salud sustentó la “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, el objetivo de la tesis fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, la metodología empleada fue una investigación transversal analítico, la muestra fue de 357 representantes de los niños.

La investigación concluye en que se deben realizar gestiones internas para mejorar el servicio para que ello repercuta en la satisfacción de los usuarios, ya que la percepción del usuario en relación a la satisfacción es lo que podría dar un realce a la imagen institucional; además menciona que la cultura organizacional debe estar orientada a la satisfacción del usuario, así como fortalecer la relación usuario – colaborador.

(Sanchez Barron, 2012) en la ciudad de Monterrey, en una tesis para maestría en Ciencias en Salud Pública sustentó la “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León”, el objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta; la metodología

utilizada fue un estudio de tipo transversal, con una muestra de 246 usuarios a quienes se le aplicó una encuesta adaptada del programa Sicalidad, conformada por 28 preguntas.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que la satisfacción de los usuarios está relacionada al trato del personal tanto de la parte administrativa como del trato médico, sin embargo, también existe un porcentaje mínimo de pacientes que expresan un malestar en la atención debido a los largos tiempos de espera.

1.7.1.2 Antecedentes Nacionales

(Redhead García, 2015) en la ciudad de Lima, en una tesis para maestría en Gerencia de Servicios de Salud sustentó la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre las variables estudiadas; la metodología utilizada en esta investigación tuvo un diseño descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional, la muestra fue de 317 usuarios, a quienes se le aplicó una encuesta conformada por 22 ítems y un cuestionario conformado por 12 ítems. La investigación concluye en que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, ya que la calidad del servicio es regular y satisfacción del usuario también es regular, para lo cual se recomiendan continuar realizando investigaciones en dicha institución de forma periódica.

(Córdova Berrú, 2015) en la ciudad de San Martín, en una tesis para maestría en Gestión de los Servicios de Salud sustentó la “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015”, el objetivo de la tesis fue conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65; la metodología utilizada fue una investigación analítico descriptivo, con una muestra de 266

usuarios a quienes se aplicó una encuesta de 27 ítems para obtener información sobre la opinión frente a la calidad y grado de satisfacción.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que existe una relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65, además el 42.3% de usuarios encuestados opinan que el nivel de calidad de atención es regular y el 46% de usuarios encuestados opinan encontrarse insatisfechos.

(Gil Zamora, 2016) en la ciudad de San Martín, en una tesis para maestría en Gestión Pública sustentó la “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjuí, 2016”, la metodología utilizada fue un estudio con diseño correlacional con una población de 198 asegurados referidos al Hospital II de Tarapoto y una muestra de 58 pacientes, a quienes se le aplicó un cuestionario para obtener información sobre la gestión administrativa y otro cuestionario para determinar la satisfacción.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que existe una alta correlación positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, lo que se ve reflejado en el 83% de la satisfacción del usuario por la Gestión Administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud, asimismo, se recomienda continuar implementando estrategias para fortalecer la gestión administrativa.

(Ruiz Pinchi, 2017) en la ciudad de Tarapoto, en una tesis para maestría en Gestión de los Servicios de la Salud sustentó la “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, el objetivo general fue conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario; la investigación tiene un diseño descriptivo correlacional, cuya población es de 48,988 usuarios externos que se atendieron hasta el

mes de junio en Essalud II, Tarapoto y con una muestra de 377 usuarios. La investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, el 33% de usuarios encuestados opinan que el nivel de la calidad de atención es bueno y el 67% otorgan una calificación de regular; en cuanto a la satisfacción, un 24% de usuarios encuestados se encuentra regularmente satisfecho y un 76% manifiesta tener un nivel bajo de satisfacción, ante estos resultados se recomienda mejorar los procesos de atención y elaborar un instrumento que permita medir constantemente la satisfacción.

(Tipián Escobar, 2017) en la ciudad de Lima, en una tesis para maestría en Gestión Pública sustentó la “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016; la metodología utilizada tuvo un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, con una población de 134 usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y una muestra probabilística y constituida por 100 participantes.

La conclusión de esta investigación nos indica que, existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, ante ello se recomienda planificar un plan anual de difusión y mayor presupuesto para contratación de personal y llevar a cabo la difusión recomendada.

1.7.2. Bases Teóricas

1.7.2.1 Mejora Continua

La mejora continua es un proceso fundamental para lograr la calidad dentro de las organizaciones, las mismas que requieren ser competitivas para lograr sus objetivos, orientadas a mejorar constantemente una determinada actividad e involucra a todos los miembros de una organización a través del trabajo en equipo para que estas obtenga un resultado óptimo.

La mejora continua nos permite identificar oportunidades para incrementar la eficiencia (oportunidades de mejora en definitiva), utilizando como herramientas fundamentales el rediseño, la reingeniería de procesos y un método de gestión sustentado en la planificación de actuaciones coherentes con el objetivo, con seguimiento y verificación del cumplimiento de las mismas, además de un análisis intermitente que posibilite acciones correctoras que modifiquen el rumbo cuando es necesario. (Agudo Diaz, Rubio Collar, & Seisdedos Rodriguez , 2017)

W. Edwards Deming, uno de los creadores del concepto de mejora continua, en la década de 1940 empezó a trabajar con los procesos industriales y de fabricación e introdujo muchas de las herramientas que se utilizan en los procesos de mejora de la calidad; sus ideas y conceptos se siguen utilizando en la actualidad para generar y obtener resultados fiables y de calidad. (Evans & Lindsay, 2005).

1.7.2.2 Satisfacción

La satisfacción del usuario en el sector salud es un tema de interés que va creciendo, además a través de su estudio se encontró una relación entre esta y la utilización de los servicios; la cual depende mucho de la calidad del servicio que se brinde en la atención. En América Latina, se han puesto en práctica programas de

calidad en las organizaciones de salud, las cuales han contribuido en mejorar la capacidad resolutoria de los servicios y ha incrementado los niveles de satisfacción.

Howard y Sheth (1969) define la satisfacción como el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

Hunt (1977) señala que la satisfacción es la evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

Satisfacción, hace referencia a como los productos y servicios que brindan las empresas ya sean públicas o privadas, cumplen o logran superar las expectativas que tienen los usuarios; intervienen dos factores: expectativa y experiencia; de la diferencia de ambos factores obtenemos el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, cabe resaltar que la relación: colaborador – usuario tiene un rol muy importante para el logro de la satisfacción.

1.7.2.3 Dimensiones de la Mejora Continua

- **Calidad**

Actualmente para lograr la Mejora Continua de un establecimiento o empresa, es necesario el reconocimiento de la necesidad por mejorar la calidad, ya que por medio de ella los usuarios pueden tener juicio sobre los servicios que perciben.

Mediante la calidad se puede medir las expectativas que tienen los usuarios frente a un servicio. (Evans & Lindsay, 2005)

- **Procesos**

Los procesos son una serie de actividades estructuradas que requieren de la participación de un grupo de personas y de recursos físicos y materiales relacionados para conseguir un objetivo determinado. Se investiga la forma en la que un servicio se diseña, gestiona y mejora los procesos, para de esta manera contribuir con las estrategias y políticas de una institución, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio. (Roig, 1998).

- **Verificación**

La verificación es la acción de comprobar los procedimientos para obtener como resultado el correcto funcionamiento de un proceso, esto es parte importante dentro de la mejora continua, ya que no solo es suficiente ejecutar los procedimientos, sino también verificar que estos se estén cumpliendo en relación a lo establecido, para así lograr el objetivo planteado. (Garcia, Quispe, & Ráez, 2013)

1.7.2.4 Dimensiones de la Satisfacción de los usuarios

- **Eficiencia**

Para lograr la eficiencia se debe tener en cuenta la capacidad para realizar de manera correcta el desarrollo de funciones determinadas, con la finalidad de lograr resultados establecidos con el menor número posible de recursos, optimizando al máximo el rendimiento de los mismos. (Ganga Contreras, Cassinelli Capurro, Piñones Santana, & Quiroz Castillo, 2014)

- **Cumplimiento de objetivos**

Para lograr obtener resultados se requiere establecer objetivos que permitan tener marcados los mismos a corto, mediano y largo plazo; una vez planteados, utilizando los criterios adecuados, se debe dar cumplimiento a cada uno de ellos con la finalidad de contribuir con la misión y visión de la institución.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Mejora continua	Proceso fundamental utilizado como herramienta para lograr la calidad dentro de las organizaciones.	Calidad	Exactitud en la información brindada
			Disposición en la atención
			Instalaciones físicas adecuadas
		Procesos	Cumplimiento de los tiempos establecidos en los procesos
			Cumplimiento de los procesos según el procedimiento
		Verificación	Seguimiento de solicitudes realizadas
Retroalimentación de los procesos			
Satisfacción de usuarios	La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.	Eficiencia	Recurso humano proporcional a la cantidad de usuarios
			Recurso humano capacitado en los procesos
		Cumplimiento de Objetivos	Nivel de cumplimiento de los procesos
			Identificación de las necesidades de los usuarios
			Niveles de satisfacción

Elaboración: Propia.

2.2. Tipo de investigación

La investigación descriptiva busca detallar propiedades, características y rasgos relevantes sobre cualquier fenómeno que se investigue, explica las tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, midiendo primero cada una de ellas de manera independiente y después relacionándolas entre sí. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Se dice que las variables se encuentran correlacionadas cuando al variar una de ellas, la otra también varía, esta correlación puede ser negativa o positiva, es así que este

tipo de estudio evalúa el grado de relación entre las variables investigadas.

Bajo este criterio, a esta investigación se aplica un diseño correlacional, la cual pretende dar a conocer cuál es el comportamiento de una variable frente a otras variables relacionadas bajo el mismo contexto, analizando de esta manera su correlación considerando como variables “Mejora continua” y Satisfacción”.

Además utiliza un tipo de diseño no experimental – transversal debido a que esta investigación se realiza en un periodo de tiempo y permite determinar la relación entre las variables utilizadas (Liu, 2008 y Tucker, 2004).

(Sarduy Domínguez, 2006), afirma que “La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado”, en tal sentido, el presente trabajo de investigación se utiliza una metodología cuantitativa con alcance descriptivo – correlacional.

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

En las investigaciones se busca analizar a una población formada por un conjunto de individuos con una o más características en común, lo cual resulta complicado debido a factores de costo, tiempo, recurso humano, recursos técnicos, entre otros; por ello es necesario estudiar a una parte o muestra de la población.

(Camacho Sandoval, 2007)

El hospital investigado cuenta con cinco procedimientos administrativos establecidos en el TUPA interno:

- Constancia de Atención
- Certificado de Salud

- Informe Psicosomático o Psicológico
- Copia de Historia Clínica o Epicrisis
- Certificado de Discapacidad

De los cinco precitados procedimientos administrativos, el Departamento de Psicología interviene en tres de ellos de manera total y uno de forma parcial, en tal sentido, la presente investigación a considerado como población a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología de un Hospital ubicado en el distrito de Pueblo Libre, durante el mes de Febrero 2019, los mismos que ascienden a 597, en el grupo etario de 30 a 50 años de edad entre hombres y mujeres, residentes del distrito de Pueblo Libre.

Muestra

La muestra es una porción que forma parte de una población, la misma que permitirá recopilar información mediante datos representativos, para medir el resultado de una investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Para hallar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N = 597 Total de pacientes atendidos en el mes de Febrero 2019

Z = 1.96 Nivel de Confianza

p = 0.92000 Probabilidad de pacientes satisfechos

q = 0.08000 Probabilidad de pacientes insatisfechos

d = 0.05 Margen de Error

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$N = \frac{597 \times (1.96)^2 \times 0.92000 \times 0.8000}{(0.05)^2 \times (597 - 1) + (1.96)^2 \times 0.92000 \times 0.8000}$$

$$N = 95$$

En donde se obtuvo como resultado una muestra de 95 usuarios atendidos en el Departamento de Psicología de un Hospital; es decir, para aplicar el instrumento de esta investigación se tomará como muestra el resultado obtenido.

Cabe precisar, que para medir el valor de “p” se está considerando el valor 0.92000, utilizando como fuente de información los valores obtenidos mediante encuestas de satisfacción del mismo Hospital en el año 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas de recolección de datos son las diversas formas en las que se pueden adquirir distintos tipos de información, ya que sin ellas la investigación sería difícil de llevarse a cabo; y los instrumentos de recolección de datos son los recursos o los medios materiales que se usan para poder obtener información, pueden ser: fichas, cuestionarios, entrevistas, entre otros. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Bajo este concepto la técnica que se aplicó para la recolección de datos de esta investigación fueron las encuestas. Las mismas que fueron elaboradas por los autores de esta investigación basándose en encuestas referenciales que buscan medir la satisfacción, las mismas que ya se han aplicado anteriormente en el mismo hospital.

La encuesta elaborada consta de 21 preguntas en total. Las dimensiones que se abordaron en el cuestionario son: Calidad (5 preguntas), Procesos (5 preguntas) y Verificación (3 preguntas) correspondientes a la variable Mejora continua; Eficiencia (3

preguntas) y Cumplimiento de Objetivos (5 preguntas) correspondientes a la variable Satisfacción.

Asimismo, para la obtención de respuestas a las preguntas formuladas a los usuarios, se ha considerado la Escala de Likert, la cual es una herramienta que permite medir actitudes para conocer el grado de conformidad del encuestado. La cual fue procesada posteriormente mediante el aplicativo informático EXCEL, asignándole la siguiente calificación:

5= Siempre

4= Casi Siempre

3= A veces

2= Casi Nunca

1= Nunca

Para la aplicación de los instrumentos se contó con la validación de tres profesionales temáticos los cuales poseen maestría en temas relacionados a la investigación

2.5. Aspectos Éticos

Para validar los instrumentos de esta investigación se utilizó la Técnica Juicio de Expertos, los cuales estaban conformados por tres profesionales, quienes tienen maestría en temas relacionados a esta investigación, obteniendo un puntaje entre 80% y 100%

Validador 1: Lic. Lesly Mary Morales Chalco – Maestría en Gestión Educativa

Validador 2: Lic. Maria Isabel Flores Bazán – MBA en Gestión y Dirección de Empresas.

Validador 3: Lic. Zhená Evohe Albornoz Castillo – Maestría en Gestión de Recursos Humanos.

Así mismo, los autores de esta investigación no están realizando copia fiel de otras investigaciones, sino que se toman como referencias algunas bases teóricas o definiciones las cuales están debidamente citadas siguiendo los lineamientos establecidos, los cuales son necesarios para sustentar la información analizada en base a otros antecedentes.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Correlación

La correlación permite determinar la dirección que existe entre dos variables, existen dos tipos de coeficientes de correlación, los cuales se usan frecuentemente: el de Pearson (paramétrico) y el de Spearman (no paramétrico); para esta investigación se utilizó el coeficiente de correlación Pearson.

Coefficiente de Correlación De Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson se obtiene mediante puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables, relacionando las puntuaciones obtenidas de la variable “x” con las puntuaciones obtenidas de la variable “y”, considerando las mismas situaciones para ambas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Bajo este contexto, para la presente investigación se realizó el cálculo del grado de relación de las variables Mejora Continua (X) y Satisfacción (Y).

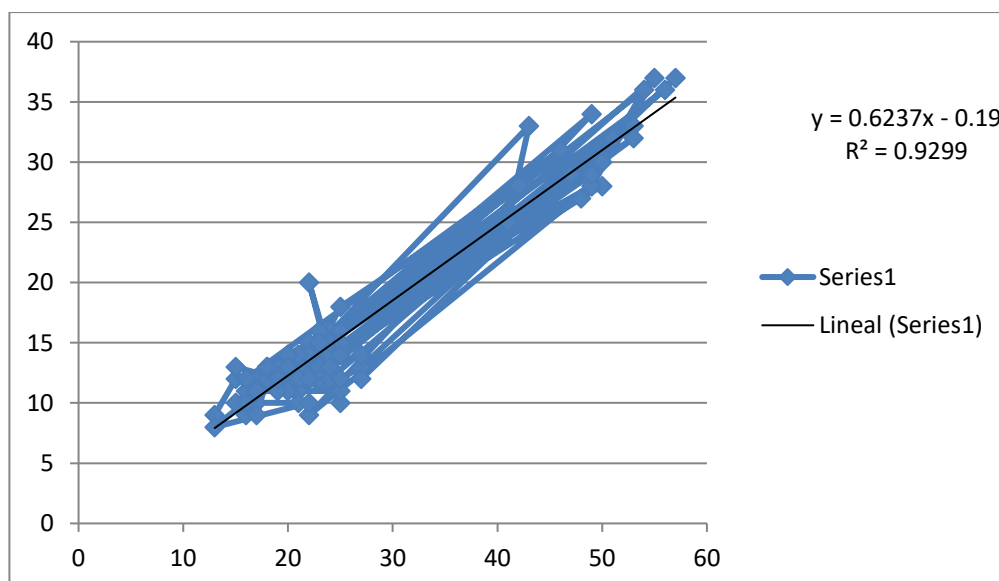


Figura 1. Cálculo del Coeficiente de Correlación de Pearson.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

$$R^2 = 0.9299$$

$$\text{Coeficiente de Pearson (R)} = \sqrt{0.9299}$$

$$\text{Coeficiente de Pearson (R)} = 0.964$$

El análisis correlacional se realiza teniendo en cuenta la siguiente regla:

Si $0 < R < 1$, existe una correlación positiva.

Si $R = 0$, no existe relación lineal.

Resultado de la Dimensión Calidad

Tabla 1

Resultado de la Dimensión Calidad

	P1	P2	P3	P4	P5
Nunca	25	39	39	33	40
Casi Nunca	45	32	36	40	33
A veces	11	7	7	11	10
Casi Siempre	11	12	11	9	7
Siempre	3	5	2	2	5

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

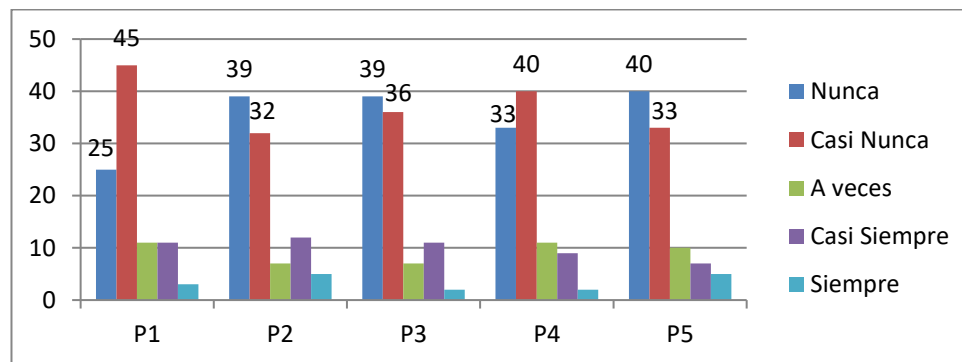


Figura 2. Nivel de exactitud en la información brindada a los usuarios, la disposición en la atención y la opinión con respecto a las instalaciones físicas de la institución.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

- El 47% de los usuarios encuestados, considera que el personal que lo atendió “casi nunca” es amable en su trato mientras lo atendía.
- El 41% de los usuarios encuestados, considera que los orientadores “nunca” lo derivaron correctamente y de acuerdo a su necesidad.
- El 41% de los usuarios encuestados, considera que los ambientes del consultorio donde fue atendido “nunca” le parecieron adecuados.
- El 42% de los usuarios encuestados, considera que las instalaciones físicas del hospital “casi nunca” son visualmente cómodas
- El 42% de los usuarios encuestados, considera que dentro de las instalaciones “no” existe un buzón de sugerencias.

Resultado de la Dimensión Procesos

Tabla 2

Resultado de la Dimensión Procesos

	P6	P7	P8	P9	P10
Nunca	36	37	30	29	30
Casi Nunca	37	36	44	46	43
A veces	4	7	7	6	6
Casi Siempre	16	13	13	12	15
Siempre	2	2	1	2	1

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019
Elaboración: Propia.

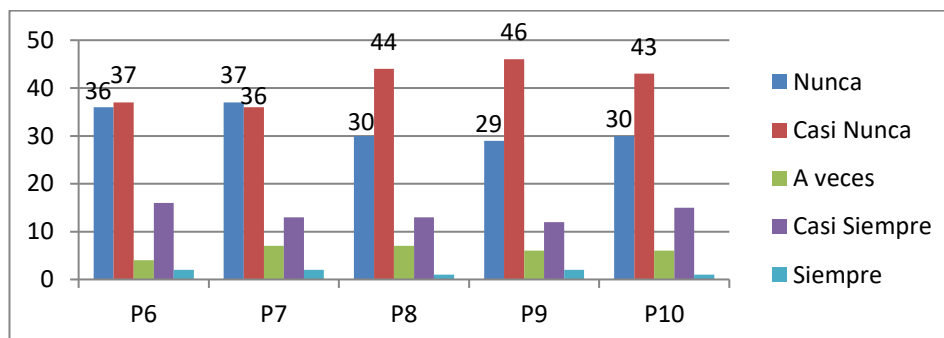


Figura 3. Nivel de cumplimiento de los tiempos establecidos y de los procesos según el procedimiento.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

- El 39% de los usuarios encuestados, considera que el tiempo de espera para obtener una cita, “casi nunca” es el adecuado
- El 39% de los usuarios encuestados, considera que “nunca” se cumplen oportunamente los plazos establecidos para la entrega de lo peticionado
- El 46% de los usuarios encuestados, considera que los procesos administrativos durante su atención “casi nunca” se cumplen según lo estipulado.
- El 48% de los usuarios encuestados, considera que “casi nunca” sabe cuál es el procedimiento para realizar un reclamo
- El 48% de los usuarios encuestados, considera que “casi nunca” sabe si se encuentran publicados los procedimientos para solicitar un servicio.

Resultado de la Dimensión Verificación

Tabla 3

Resultado de la Dimensión Verificación

	P11	P12	P13
Nunca	36	28	30
Casi Nunca	37	45	39
A veces	11	9	12
Casi Siempre	10	12	13
Siempre	1	1	1

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

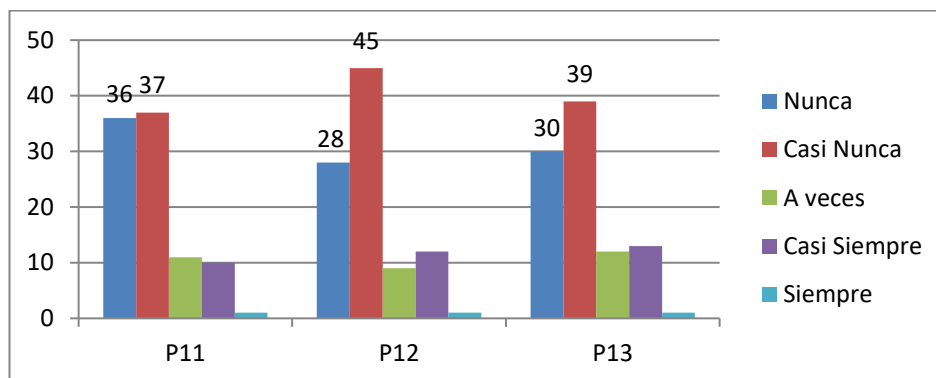


Figura 4. Nivel de seguimiento a las solicitudes realizadas y nivel de retroalimentación en los procesos.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

- El 39% de los usuarios encuestados, considera que “casi nunca” algún personal del hospital realizó seguimiento a su solicitud o consulta.
- El 47% de los usuarios encuestados, considera que “casi nunca” se efectúan encuestas para medir la satisfacción de su atención.
- El 41% de los usuarios encuestados, considera que “casi nunca” que sus sugerencias o reclamos son tomados en cuenta.

Resultado de la Dimensión Eficiencia

Tabla 4

Resultado de la Dimensión Eficiencia

	P14	P15	P16
Nunca	40	34	30
Casi Nunca	35	39	44
A veces	3	9	10
Casi Siempre	16	11	9
Siempre	1	2	2

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

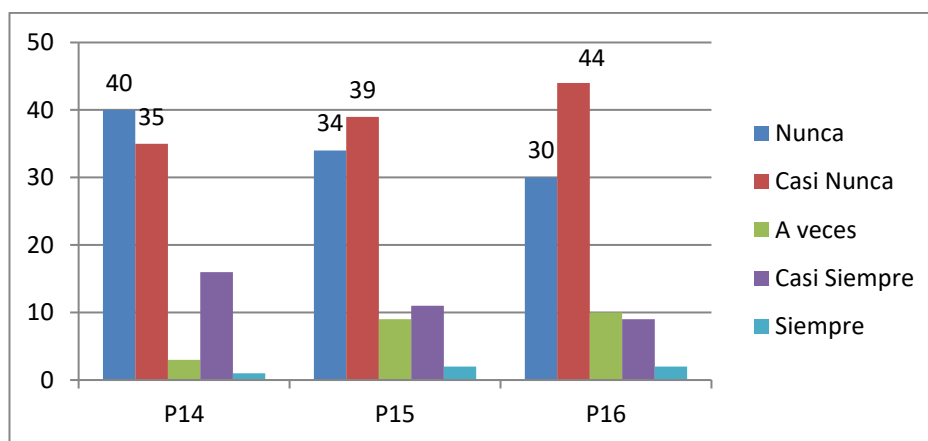


Figura 5. Nivel del recurso humano proporcional a la cantidad de usuarios y nivel de recurso humano capacitado.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

- El 42% de los usuarios encuestados, considera que el personal que lo atendió “nunca” le brindó información clara y precisa sobre los pasos o trámites que debía hacer para ser atendida(o).
- El 42% de los usuarios encuestados, considera que el personal “casi nunca” se encuentra debidamente capacitado para solucionar sus necesidades.
- El 46% de los usuarios encuestados, considera que la cantidad de orientadores “casi nunca” es suficiente para la cantidad de usuarios.

Resultado de la Dimensión Cumplimiento de Objetivos

Tabla 5

Resultado de la Dimensión Cumplimiento de objetivos

	P17	P18	P19	P20	P21
Nunca	27	37	32	32	39
Casi Nunca	45	35	42	41	34
A veces	11	10	6	6	8
Casi Siempre	8	9	11	8	8
Siempre	4	4	4	8	6

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

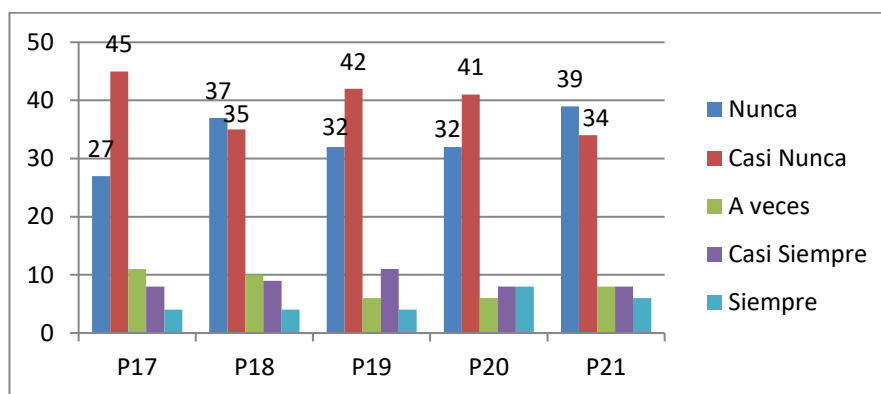


Figura 6. Nivel de cumplimiento de los procesos, nivel de identificación de necesidades de los usuarios y niveles de satisfacción.

Fuente: Encuestas a los usuarios atendidos en el Departamento de Psicología – Febrero 2019

Elaboración: Propia.

- El 47% de los usuarios encuestados, considera que el personal administrativo que lo atendió “casi nunca” solucionó su inquietud.
- El 39% de los usuarios encuestados, considera que el personal administrativo que lo atendió “nunca” realizó las preguntas correctas para brindarle un buen servicio.
- El 44% de los usuarios encuestados, considera que en líneas generales “casi nunca” recibe calidad de atención en el proceso administrativo.
- El 43% de los usuarios encuestados, considera que los procesos desarrollados “casi nunca” cubren sus expectativas como usuario.
- El 41% y 36% de los usuarios encuestados, considera que en términos generales “nunca” y “casi nunca” respectivamente, se sienten satisfechos con la atención recibida

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el objetivo general de esta investigación se busca determinar si existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.

A partir de los resultados obtenidos, se toma el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson que arroja un 0.964, con el cual se acepta la hipótesis general, la misma que afirma que existe una relación positiva entre ambas variables; lo que guarda relación con lo que sostienen (Del Salto Mariño, 2014), (Morales Gonzalez, 2009), (Sanchez Barron, 2012), (Redhead García, 2015) y (Gil Zamora, 2016), quienes señalan que los procesos administrativos durante la atención en establecimientos de salud, son un factor importante percibido en la satisfacción de los usuarios, a través de la mejora continua de dichos procesos.

En lo que respecta a la primera hipótesis específica donde se establece que existe relación entre la dimensión calidad de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios, en este estudio se encuentra una relación positiva, debido a que se refleja que no se está aplicando la dimensión calidad en la mejora continua, lo que está repercutiendo en la satisfacción que perciben los usuarios del hospital, lo que coincide con lo que sostiene (Maggi Vera, 2018), (Córdova Berrú, 2015) y (Ruiz Pinchi, 2017) quienes sostienen que cuanto más calidad de atención se aplique, mayor será la satisfacción de los usuarios; sin embargo, en la investigación realizada por, (Civera Satorres, 2018) se afirma que la formación, el grado de conocimientos, la competencia, y la experiencia del personal no

son aspectos determinantes para la satisfacción del usuario, lo cual no tiene concordancia con el presente estudio.

Por otro lado, se acepta la segunda hipótesis específica, la cual afirma que existe relación entre la dimensión procesos de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios, donde el resultado demuestra que estos no se encuentran conformes con los procesos administrativos, lo cual se refleja con la baja satisfacción que perciben; lo que se asemeja con lo hallado en la investigación de (Tipián Escobar, 2017) donde sostiene que la satisfacción de los usuarios tiene una relación significativa y positiva con el alto nivel de la gestión administrativa; en la investigación de (Sanchez Barron, 2012) se sostiene que se debe hacer énfasis en fortalecer e implementar programas para hacer agilizar los procesos y mejorar los tiempos.

Finalmente, se acepta la tercera hipótesis específica, la cual sostiene que existe relación entre la dimensión Verificación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios, donde se obtiene como resultado la falta de verificación en los procesos administrativos, generando insatisfacción en los usuarios del hospital; esto concuerda con lo que afirma (Morales Gonzalez, 2009) donde concluyen que los usuarios valoran que las personas que los atienden hagan seguimiento de sus consultas y sean accesibles; además guarda relación con la toma de encuestas e investigaciones periódicas, sugeridas por (Redhead García, 2015) en su investigación.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

4.1.1 Conclusiones

- En la presente investigación se determinó que existe una relación directa positiva entre las variables mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención de los usuarios, ya que mientras menos mejora continua se siga aplicando en los procesos administrativos ofrecidos por el hospital, esto seguirá impactando de manera negativa en la satisfacción que perciben los usuarios.
- Se determinó que existe una relación positiva entre la dimensión calidad de la mejora continua y la satisfacción en la atención a los usuarios, es decir, qué si se toman acciones para mejorar el trato de los colaboradores hacia los usuarios, brindar una mejor orientación, recabar sugerencias por parte de los usuarios, entre otros, esto elevará la satisfacción en la atención que perciben los usuarios.
- Se determinó que existe una relación positiva entre la dimensión procesos de la mejora continua y la satisfacción en la atención a los usuarios, ya que, si se adoptan medidas para mejorar los procedimientos y tiempos de cada proceso administrativo ofrecido en el hospital, esto influirá de manera positiva en la percepción de la satisfacción en la atención del usuario.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión verificación de la mejora continua y la satisfacción en la atención a los usuarios, es decir, qué si no se toman acciones para mejorar el seguimiento a las solicitudes presentadas por los usuarios, no se realizan encuestas de satisfacción y no se toman las sugerencias y reclamos, se continuará manteniendo una percepción negativa en la satisfacción en la atención por parte de los usuarios.

4.1.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital investigado, dar mayor enfoque a la aplicación de mejora continua en los procesos administrativos, de tal manera que incremente la percepción de satisfacción en los usuarios.
- Se recomienda a la Oficina de Administración de Recursos Humanos en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, elaborar un cronograma de capacitaciones dirigido al personal administrativo relacionados a temas de atención al usuario.
- Se recomienda a la Oficina de Gestión de Calidad en coordinación con la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, evaluar y reestructurar los procesos administrativos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), aplicando el ciclo de Deming (PHVA).
- Se recomienda a la Oficina de Comunicaciones difundir material informativo de fácil comprensión, que permita a los usuarios identificar cuáles son los pasos a seguir en cada proceso.
- Se recomienda a la Oficina de Gestión de Calidad en coordinación con la Oficina de Estadística e Informática, se implemente un sistema de consulta y seguimiento a través de la página web del hospital, donde el usuario pueda verificar el estado de sus solicitudes en tiempo real, sin necesidad de acudir de manera presencial a la institución.

REFERENCIAS

- Agudo Diaz, F., Rubio Collar, A., & Seisdedos Rodriguez , I. (Marzo de 2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26, 1-83. Recuperado el 31 de Octubre de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552017000100005
- Arias, F. G. (05 de Mayo de 2010). El proyecto de la Investigación. *Ingeniería Mecánica*. Recuperado el 18 de Abril de 2019, de <http://metodologiamecanica.blogspot.com/2010/05/estructura-capitulo-i-fidias-arias.html>
- Camacho Sandoval, J. (Enero de 2007). *Redalyc*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2018, de Investigación, poblaciones y muestra: <https://www.redalyc.org/pdf/434/43449104.pdf>
- Civera Satorres, M. (Abril de 2018). Analisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Castellon de la Plana, España. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Córdova Berrú, L. (Febrero de 2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015. San Martin, Rioja, Perú. Recuperado el 13 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Aguiar, M. (2016). *Saber Metodología*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2018
- Del Salto Mariño, E. (Noviembre de 2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Quito, Ecuador. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Evans , J., & Lindsay, W. (2005). *Fundamentos de la calidad, filosofías y marcos de referencia de la calidad*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de La filosofía de Deming.
- Ganga Contreras, F., Cassinelli Capurro, A., Piñones Santana, M., & Quiroz Castillo, j. (Marzo de 2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una Aproximación a lo univeristario. *Revista Lider*, 126-150. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (Agosto de 2013). Mejora continua de la calidad en los procesos. 6, 89-84.
- Gil Zamora, C. (25 de Agosto de 2016). "Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016". San Martin, Juanjui, Perú. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1255/gil_zc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico D.F., México: Mc GRAW-HILL. Recuperado el 03 de Noviembre de 2018, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Maggi Vera, W. A. (27 de Febrero de 2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro . Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 12 de Nov iembre de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Ministerio de Salud. (13 de Julio de 2011). Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de Categorías de Establecimientos del Sector Salud: http://www.dgiem.gob.pe/wp-content/uploads/2013/01/pw48_rm546-2011-minsa-nts021.pdf

- Ministerio de Salud. (2013). Recuperado el 08 de Enero de 2019, de Reforma de Salud: file:///C:/Users/Hp/Downloads/PRELIMINAR_REFORMA_SALUD.pdf
- Morales Gonzalez, C. (Mayo de 2009). Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda Febrero a Abril de 2009. Bogotá, Colombia. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (15 de Agosto de 2013). Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de Informe sobre la salud en el mundo: <http://www.who.int/whr/es/>
- Organización Panamericana de Salud. (s.f.). Recuperado el 08 de Enero de 2019, de Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima, Perú. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roig, A. (1998). La evaluación de la calidad a la Gestión Documental. *Revista Catalana de arxivística*(12), 219-229. Obtenido de https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
- Ruiz Pinchi, R. (02 de Marzo de 2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Tarapoto, San Martín, Perú. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez Barron, L. A. (Octubre de 2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Monterrey, Mexico. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Sarduy Domínguez, Y. (Octubre de 2006). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Scielo*.
- Syed, S., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 08 de Enero de 2019, de Boletín de la Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Tipián Escobar, S. (Julio de 2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Lima, Perú. Recuperado el 18 de Abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Cuestionario: Mejora Continua en los procesos administrativos y la Satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital					
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Departamento de Psicología. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación y sinceridad.					
Indicaciones: Marcar con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.					
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:					
1	Condición del encuestado	Usuario			
		Acompañante			
2	Edad del encuestado:				
3	Sexo	Masculino			
		Femenino			
Mejora Continua			Calificación		
			Nunca	Casi Nunca	A veces
				Casi Siempre	Siempre
Calidad					
1	¿El personal que lo atendió, fue amable en su trato mientras lo atendía?				
2	¿Los orientadores lo derivan correctamente y de acuerdo a su necesidad?				
3	¿Le parecieron adecuados los ambientes del consultorio donde fue atendido?				
4	¿Las instalaciones físicas del hospital son visualmente cómodas?				
5	¿Existe dentro de las instalaciones un buzón de sugerencias?				
Procesos					
6	¿Considera que el tiempo de espera para obtener una cita, es el adecuado?				
7	Después de ingresar una solicitud por mesa de partes, ¿Se cumplen oportunamente los plazos establecidos para la entrega de lo peticionado?				
8	¿Los procesos administrativos durante su atención se cumplen según lo estipulado?				
9	¿Sabe usted cuál es el procedimiento para realizar un reclamo?				
10	¿Sabe si se encuentran publicados los procedimientos para solicitar un servicio?				
Verificación					
11	¿Algun personal del hospital realiza seguimiento a su solicitud o consulta?				
12	¿Se efectúan encuestas para medir la satisfacción de su atención?				
13	¿Considera que sus sugerencias o reclamos son tomados en cuenta?				
Satisfacción de usuarios			Calificación		
			Nunca	Casi Nunca	A veces
				Casi Siempre	Siempre
Eficiencia					
14	¿El personal que lo atendió, le brindo información clara y precisa sobre los pasos o trámites que debía hacer para ser atendida(o)?				
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para solucionar sus necesidades?				
16	¿Considera que la cantidad de orientadores es suficiente para la cantidad de usuarios??				
Cumplimiento de Objetivos					
17	¿El personal administrativo que lo atendió, solucionó su inquietud?				
18	¿El personal administrativo que lo atendió, realizó las preguntas correctas para brindarle un buen servicio?				
19	¿Considera usted que en líneas generales recibe calidad de atención en el proceso administrativo?				
20	¿Los procesos desarrollados cubren sus expectativas como usuario?				
21	¿En términos generales Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?				

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Morales Chalco Lezly Mary

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Institución donde labora: INICTEL-UNI

1.3.1. Especialidad del validador: GESTION EDUCATIVA

1.3.2. Título de la investigación: "Relación de la mejora continua y satisfacción en los procesos administrativos de atención a los usuarios del Hospital Santa Rosa en el distrito de Pueblo Libre - 2019"

1.3.3. Autor del Instrumento: Gutiérrez Távara Lourdes Lorena; Quispe Vidal Angela Patricia

1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Mejora Continua

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: MEJORA CONTINUA (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Procesos						
1. Procesos Administrativos identificados					80%	
2. Procesos Administrativos evaluados					80%	
Verificación						
3. Procesos Administrativos atendidos					80%	
4. Procesos Administrativos en proceso de atención					80%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

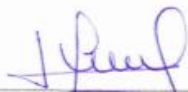
1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			60%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			60%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			60%		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			60%		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 60% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 99619863
 Teléfono N° 99 8028991

1.3.6. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Satisfacción

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: SATISFACCIÓN (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Recurso Humano capacitado						
1. Personal capacitado					80%	
2. Rotación de personal					80%	
Cumplimiento de objetivos						
3. Nivel de satisfacción de los usuarios					80%	
4. Reclamos recibidos					80%	
5. Reclamos atendidos					80%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.00%

1.3.7. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			60%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			60%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			60%		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			60%		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:60.....% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (x) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.
 DNI. N°...09669563.....
 Teléfono N°...998028396

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Albornoz Castillo Zhená Euse

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Institución donde labora: Hospital Santa Rosa

1.3.1. Especialidad del validador: Maestría en Recursos Humanos

Título de la investigación: "Relación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios del Hospital Santa Rosa en el distrito de Pueblo Libre - 2019"

1.3.2. Autor del Instrumento: Gutiérrez Távora Lourdes Lorena; Quispe Vidal Angela Patricia

1.3.3. Instrumento 1 (Variable 1): Mejora Continua

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: MEJORA CONTINUA (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 SI pertenece	Observaciones
Calidad						
Exactitud en la información brindada					✓	
Disposición en la atención					✓	
Instalaciones físicas adecuadas					✓	
Procesos						
Cumplimiento de los tiempos establecidos en los procesos					✓	
Cumplimiento de los procesos según el procedimiento					✓	
Verificación						
Seguimiento de solicitudes realizadas					✓	
Retroalimentación de los procesos					✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.
 DNI. N°...40393817...
 Teléfono N°...989953464

1.3.5. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Satisfacción

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: SATISFACCIÓN (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Eficiencia						
	Recurso humano proporcional a la cantidad de usuarios				✓	
	Recurso humano capacitado en los procesos				✓	
Cumplimiento de objetivos						
	Nivel de cumplimiento de los procesos				✓	
	Identificación de las necesidades de los usuarios				✓	
	Niveles de satisfacción				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%

1.3.6. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.
 DNI. N°.....40393817
 Teléfono N°.....989953464

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: *Flores Bazán María Isabel*

1.2. Grado Académico: *Magister - MBA en Gestión y Dirección de Empresas.*

1.3. Institución donde labora: *Universidad Privada del Norte*

1.3.1. Especialidad del validador: *Gestión Empresarial*

Título de la investigación: "Relación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios del Hospital Santa Rosa en el distrito de Pueblo Libre - 2019"

1.3.2. Autor del Instrumento: *Gutiérrez Távora Lourdes Lorena; Quispe Vidal Angela Patricia*

1.3.3. Instrumento 1 (Variable 1): *Mejora Continua*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: MEJORA CONTINUA (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Calidad						
Exactitud en la información brindada					✓	
Disposición en la atención					✓	
Instalaciones físicas adecuadas					✓	
Procesos						
Cumplimiento de los tiempos establecidos en los procesos					✓	
Cumplimiento de los procesos según el procedimiento					✓	
Verificación						
Seguimiento de solicitudes realizadas					✓	
Retroalimentación de los procesos					✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

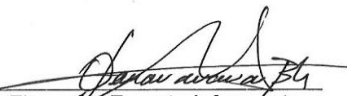
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... Breña 08 de mayo del 2019


Firma del Experto Informante
DNI. N°..... 45659078
Teléfono N°.....

1.3.5. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Satisfacción

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE: SATISFACCIÓN (MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Items	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Eficiencia						
	Recurso humano proporcional a la cantidad de usuarios				✓	
	Recurso humano capacitado en los procesos				✓	
Cumplimiento de objetivos						
	Nivel de cumplimiento de los procesos				✓	
	Identificación de las necesidades de los usuarios				✓	
	Niveles de satisfacción				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%

1.3.6. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... *Breña 09 de mayo del 2019*



Firma del Experto Informante.
DNI. N°..... *4859048*
Teléfono N°.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
"Relación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre - 2019"				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLES
			Metodología cuantitativa con alcance descriptivo – correlacional Diseño no experimental – trasversal	
¿Existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre?	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	DISEÑO DE INVESTIGACION	VARIABLE I
	Determinar si existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre 2019.	Existe relación entre la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	Esta investigación tiene un diseño de investigación descriptivo, considerando que se va a aplicar un cuestionario sin modificar el contexto de la población	Mejora Continua
	OBJETIVO 1	HIPOTESIS 1	MUESTRA	VARIABLE II
	a) Determinar si existe relación entre la dimensión calidad de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	a) Existe relación entre la dimensión calidad de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	Usuarios hombres y mujeres, de 30 a 50 años de edad que residan en el distrito de Pueblo Libre, atendidos en el Departamento de Psicología de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre.	Satisfacción
	OBJETIVO 2	HIPOTESIS 2	INSTRUMENTOS	
	b) Determinar si existe relación entre la dimensión Procesos de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	b) Existe relación entre la dimensión Procesos de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	Cuestionario de Mejora Continua en los procesos administrativos y la Satisfacción de la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre.	
OBJETIVO 3	HIPOTESIS 3			
c) Determinar si existe relación entre la dimensión Verificación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.	c) Existe relación entre la dimensión Verificación de la mejora continua en los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019.			