



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN EN LA
UPSS DE EMERGENCIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL
HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE, LIMA.

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y
Gerencia Social

Autor

Valer Flores, Paul Henry

Asesor

Bazán Briceño, José Luis
(ORCID: 0000-0001-8604-3260)

Jurado

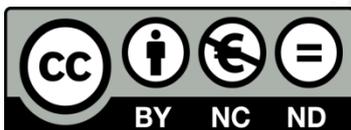
Reyna Dávila, Silvia
Bello Vidal, Catalina Olimpia
Riveros Cuellar, Alipio

Lima - Perú

2022

Referencia:

Valer, P. (2022). *Optimización de los sistemas de gestión e información en la upps de emergencia y la satisfacción de los pacientes del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima [Tesis de maestría en la Universidad Nacional Federico Villarreal]*.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6462>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN
EN LA UPSS DE EMERGENCIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE, LIMA.

Línea de Investigación
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de
Maestro en Administración y Gerencia Social

Autor
Valer Flores, Paul Henry

Asesor
Bazán Briceño, José Luis
Código ORCID-0000-0001-8604-3260,

Jurado
Reyna Dávila, Silvia
Bello Vidal, Catalina Olimpia
Riveros Cuellar, Alipio

Lima – Perú
2022

DEDICATORIA

A Dios padre por haberme iluminado y dado fé para llegar a mi meta que es terminar mi maestría; a mis padres por la educación que me dieron y amor y a mi familia quienes estuvieron siempre dándome ánimos.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades y personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, por haberme dado la oportunidad de recibirme en sus aulas para superarme profesionalmente; a los señores Catedráticos, mi eterna gratitud por sus enseñanzas transmitidas y sus orientaciones, a mis compañeros por apoyarme siempre.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| CÁRATULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE | iv |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. Introducción..... | 1 |
| 1.1.Planteamiento del Problema..... | 3 |
| 1.2.Descripción del Problema..... | 3 |
| 1.3.Formulación del Problema | 5 |
| 1.3.1. <i>Problema general</i> | 5 |
| 1.3.2. <i>Problemas específicos</i> | 6 |
| 1.4.Antecedentes..... | 6 |
| 1.4.1. <i>Antecedentes nacionales</i> | 6 |
| 1.4.2. <i>Antecedentes internacionales</i> | 9 |
| 1.5.Justificación de la Investigación | 12 |
| 1.6.Limitaciones de la Investigación..... | 14 |
| 1.7.Objetivos | 14 |
| 1.7.1. <i>Objetivo general</i> | 14 |
| 1.7.2. <i>Objetivos específicos</i> | 15 |

| | |
|--|----|
| 1.8.Hipótesis..... | 15 |
| 1.8.1. <i>Hipótesis general</i> | 15 |
| 1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i> | 16 |
| II. Marco Teórico | 17 |
| 2.1.Marco conceptual..... | 17 |
| III. Método | 21 |
| 3.1.Tipo de investigación..... | 21 |
| 3.2.Población y Muestra | 22 |
| 3.3.Operacionalización de las variables | 24 |
| 3.4.Instrumentos | 24 |
| 3.5.Procedimientos..... | 25 |
| 3.6.Análisis de datos | 26 |
| 3.7.Consideraciones éticas..... | 27 |
| IV. Resultados | 28 |
| V. Discusión de resultados | 40 |
| VI. Conclusiones..... | 44 |
| VII. Recomendaciones..... | 46 |
| VIII. Referencias | 48 |
| IX. Anexos | 52 |
| Anexo A: Matriz de consistencia..... | 53 |
| Anexo B: Instrumento de recolección de datos | 54 |
| Anexo C: Instrumento de recolección de datos para los pacientes..... | 56 |

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la unidad prestadora de servicios de salud (UPSS) de emergencia mejorara la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima. Para lograrlo se utilizó el diseño correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 43 empleados del Hospital Santa Rosa. Para medir las variables de estudio se emplearon como instrumentos de investigación la aplicación de encuestas a los representantes de cada proyecto. Los resultados permitieron llegar a la conclusión de que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia si mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima, esto debido a que se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.593** y el sigma (bilateral) fue de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.

Palabras clave: Optimización, Sistema de Gestión, Satisfacción de pacientes.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine if the optimization of management and information systems in the emergency health service provider unit UPSS will improve patient satisfaction at Santa Rosa Hospital, Pueblo Libre, Lima. To achieve this, the correlational design was used. The study sample consisted of 43 employees of the Santa Rosa Hospital. To measure the study variables, the application of surveys to the representatives of each project was used as research instruments. The results allowed us to conclude that the optimization of management and information systems in the emergency UPSS would significantly improve patient satisfaction at the Santa Rosa Hospital, Pueblo Libre, Lima, due to the fact that it has been obtained that the Rho correlation coefficient of Spearman, which has the value of 0.593 ** and the sigma (bilateral) was 0.000, which is less than the theoretical parameter of 0.05.

Keywords: Optimization, Management System, Patient Satisfaction.

I. Introducción

La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos países en vías de desarrollo como son los de Latinoamérica y el Caribe incluyendo al Perú donde las entidades de salud cargan sobre sus espaldas percepciones de ineficacia para atender las demandas de salubridad de su población, presentándose trato inadecuado e incorrecto a los pacientes, deficiente información por parte de las áreas administrativas y asistenciales del hospital, la falta de equipos, espacios físicos inadecuados, trayendo consigo el hacinamiento del paciente, originando insatisfacción en usuarios y en los profesionales de la salud.

Podemos decir que hoy en día la mayor parte de la población está optando por acudir al sistema privado de salud, ya que son los únicos que gozan de una mayor aprobación en el tema de servicio y atención en salud. Desafortunadamente no todas las personas cuentan con un seguro de salud privado, y tienen las posibilidades para solicitar una prestación del servicio de salud en las clínicas y hospitales particulares; es por esa razón que no se tiene otra elección que acudir al centro de salud del sector público como al Seguro Social de Salud. Sin duda, las percepciones de los usuarios de los establecimientos de salud son muy bajas, las razones son por lo que reciben una atención deficiente y son maltratados constantemente por el personal de turno.

Las dificultades que se tienen en la calidad de atención de salud, son aspectos que aún no se han podido mejorar, y esto se debe a los diferentes constituyentes del servicio de salud, que son persistentes en los establecimientos y que aún no se han podido corregir, éstos son: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos, limitado personal de salud.

La estructura de la investigación consta en: Planteamiento del Problema; Marco Teórico; Método; Resultados; Discusión de Resultados, acompañada de una amplia Bibliografía; así como los Anexos respectivos.

Planteamiento del Problema, se empleó la metodología científica, el mismo que fue utilizado desde la descripción del problema, formulación del problema, justificación e importancia, limitaciones, finalizando este punto con los objetivos.

Marco conceptual, de la investigación, así como el desarrollando, recopilación, disposición y análisis de las fuentes bibliográficas como de los antecedentes de investigación referentes al tema investigado, y en relación a las variables, dimensiones e indicadores respectivos, habiéndose tenido en cuenta fuentes actualizadas.

Método, comprendió el tipo de investigación, población y muestra donde se trabajó Hospital Santa Rosa- Pueblo Libre, desarrollando la hipótesis, operacionalización de las variables, instrumentos, terminando con los procedimientos.

Resultados, en que se aplicó de manera concreta el cuestionario de la encuesta se seleccionó una muestra de estudio, se determinó en los 43 empleados del Hospital Santa Rosa, puesto que son la fuente más fehaciente que ha evidenciado los sucesos de estudio de cuyos resultados que se obtuvieron al respecto permitieron efectuar la pertinente contrastación de las hipótesis y analizar e interpretar los resultados que se obtuvieron de la parte estadística.

Discusión de resultados, en que se han detallado explicativamente sobre los resultados esencialmente obtenidos e interpretados a partir de la data recolectada y derivada del análisis contrastable de las hipótesis planteadas; corroborándose con los principales antecedentes de investigación que dan el sustento requerido a las hipótesis validadas, que a su vez sirvieron para darse la posterior formulación de las conclusiones y recomendaciones de estudio.

1.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones, buscan mejorar la satisfacción de sus clientes, este factor está relacionado con dos elementos importantes, uno de ellos es el producto o servicio y el otro se da en la atención otorgada al cliente; si uno de esta falla, la satisfacción del cliente disminuirá, y en consecuencia también lo hará la imagen de la empresa frente al mercado; es por ello que las empresas invierten en capacitaciones a su personal.

Por otro lado, este no es un factor ajeno en las instituciones del estado, dado que estas reflejan y dan la cara públicamente, de lo que el estado, hace con los impuestos de las personas y de qué forma lo está invirtiendo, un ejemplo de ello, y adentrándonos en la investigación, son los hospitales; estas instituciones por ser del estado y aún más por estar dedicadas a la recuperación de la salud y la atención de emergencias o urgencias de las personas, independientemente del nivel socioeconómico o estrato al que pertenezcan, deben estar equipadas con todos los implementos requeridos en el de sus actividades, así como el trato que se le brinda en la atención de los pacientes debe ser el mejor; sin embargo esto es totalmente lo contrario y en muchos casos, los pacientes que tienen mayores recursos económicos terminan cambiándose a una clínica y los que no pueden acceder a estos recursos, terminan aceptando de mala gana el servicio o hasta se acostumbran al mal trato recibido y la falta de empatía.

1.2. Descripción del Problema

Para la Organización Mundial de Salud (OMS) el fortalecimiento y mejora de los servicios de emergencia del sector salud junto con la búsqueda de sostenibilidad y participación social de la población, sobre todo en países del tercer mundo, son de vital importancia para salvaguardar la vida e integridad de cada paciente. Por tal razón

en la década de los 80 comienza a surgir el interés de implementar el tema de la calidad de los servicios se hizo evidente tanto en los sectores públicos como privados, en dicho contexto el Ministerio de Salud empezó a desarrollar proyectos de Mejoramiento Continuo de la Calidad, teniendo en cuenta la planificación, organización, evaluación y mejora como parte de sus procesos de modernización (Ministerio de Salud, 2011).

Sin embargo, muchos de los hospitales pertenecientes del MINSA pese a muchos esfuerzos en sus intentos de brindar mejores servicios a sus pacientes y usuarios, estos continúan quejándose y presentando insatisfacción por la atención que perciben, según Pariajulca 2011, algunas de los problemas que originan dicha incomodidad son el trato descortés del parte del personal, las largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención.

Por tal razón la norma técnica de categorías explica que los Hospitales del MINSA se han diseñado para brindar atención de mediana y alta complejidad, el proceso de categorización de los establecimientos de salud constituyen uno de los aspectos importantes de la oferta y demanda de salud de las poblaciones, donde se encuentra clasificado según la norma de categorización en nivel II y III en relación al nivel de atención, desde la categoría II-1 hasta la III-1, donde mayor nivel de atención implica una estructura y proceso de mayor especialización y una respuesta de mayor capacidad resolutive. Cada una de las categorías se desarrolla a través de las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS), esta se refiere a la unidad básica de la oferta constituida por el conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos, organizados para desarrollar funciones y producir determinados

servicios de salud, en relación directa con su complejidad (R.M. N° 769-2004/MINSA Norma Técnica de Categorización de Establecimientos del Sector Salud).

“Los hospitales de III nivel, Categoría III -1 son responsables de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito referencial ofreciendo atención integral ambulatoria y hospitalaria altamente especializada a través de sus UPSS” (R.M. N° 769-2004/MINSA Norma Técnica de Categorización de Establecimientos del Sector Salud). En base ello es importante ofrecer UPSS de emergencia con atención oportuna, eficiente y de calidad pero muchas veces esto se ve afectado por la falta de recursos humanos calificados, los tiempos de espera y la deficiente infraestructura que afectan directamente la calidad asistencial al paciente.

Según afirma Gutiérrez (2017) el servicio de Emergencia debe apostar por una Gestión del servicio centrada en la calidad. Es así se ha generado un interés de la nueva gestión del Hospital Santa Rosa y debido al contexto actual de la reforma de la salud y el fortalecimiento en querer modernizar los procesos de gestión institucionales mediante la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia para medir la satisfacción de los pacientes.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre,Lima?
- ¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre,Lima?
- ¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre Lima?
- ¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre,Lima?
- ¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre,Lima?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Alva y Tirado (2016) elaboraron una tesis titulada "Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016". La siguiente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados inmediatos sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. Este trabajo es de tipo descriptivo de corte

transversal, la muestra estuvo constituida por 200 pacientes post operados, teniendo como resultado que el 67.5 % se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5 % restante se encontró insatisfecho, por lo que se concluye que los pacientes del post operados (servicio de cirugía) se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería recibida.

Morocco (2018) elaboró una tesis titulada "Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2017. El siguiente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, es un estudio de tipo descriptivo, comparativo; con diseño de corte transversal y no experimental, con una muestra de 100 pacientes, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad desde la percepción del paciente, concluyendo que según la percepción del paciente adulto y adulto mayor es regular porque existen indicadores de insatisfacción a nivel de atención como también de infraestructura e instalaciones físicas el servicio.

Yupanqui y Chico (2016) elaboraron un artículo titulado "Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo" La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Esto conlleva a plantearse la realización de este estudio, donde el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. La

metodología del estudio es observacional de tipo descriptivo, se entrevistó a 370 pacientes que concurrieron al servicio ambulatorio de la Clínica, el nivel de satisfacción global del paciente asegurado, demuestra insatisfacción 51.2% (regularmente satisfecho 38.2% más insatisfecho 13.0%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud que brinda la Clínica Peruano Americana-Trujillo, demostrando un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana de Trujillo.

Cabrera (2016) elaboró una tesis titulada " Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015". La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), el diseño de este trabajo fue: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional, se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia del Hospital en mención, hallando como resultado una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%) llegando a la conclusión de que la insatisfacción global encontrada fue de 47.8%, no se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Marcelo (2016) Elaboró Una Tesis Titulada "Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón" La siguiente investigación tiene como objetivo principal, la mejora de la

gestión de calidad de los procesos de desinfección y esterilización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote “El presente trabajo académico se basa en mejorar la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, los procesos de desinfección y esterilización no están centralizados en el servicio de central de esterilización, porque los servicios de salud realizan parte del proceso en su servicio sin el conocimiento y las habilidades y destrezas en los procesos de desinfección y esterilización. Concluyendo que se deben cumplir con un mejor control de todas las actividades para lograr los objetivos definidos en cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión de calidad del día a día.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Pat y Soto (2015) elaboraron un artículo titulado “ Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería”. La satisfacción del paciente se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y afable que los hace sentir personas únicas, en la medida que se atienden sus necesidades, el objetivo principal es evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Se utilizó la metodología: estudio observacional, transversal, descriptivo, La muestra estuvo constituida por 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general, con estancia mayor a 24 horas, a quienes se les aplicó el instrumento de medición del indicador trato digno diseñado con 11 preguntas dicotómicas, llegando a concluir que El 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato del personal de enfermería. Es necesario reforzar e identificar los puntos críticos detectados y enfocarnos a mejorar la satisfacción del usuario en su dimensión interpersonal, lo que se verá reflejado en el prestigio del Hospital General Regional

No. 12 “Lic. Benito Juárez García” del Instituto Mexicano del Seguro Social de Mérida, Yucatán.

Morales y Rodríguez (2018) elaboraron artículo titulado “Gestión de cuidados en la unidad de salud mental del Hospital Universitario Virgen de las Nieves”.

Tiene como objetivo principal establecer un modelo de gestión de cuidados en salud mental orientada al contexto actual en la que se encuentra la unidad, entendiendo esta situación como una oportunidad de mejora. Se plantea optimizar la gestión de los cuidados, teniendo en cuenta la opinión de los profesionales en relación a las buenas prácticas en salud mental. Se realiza un análisis interno de las fortalezas y debilidades de la unidad de gestión clínica, observando que el grado de implantación de buenas prácticas en la gestión de cuidados es alta, mientras que la gobernanza y liderazgo de la unidad está por debajo de la mediana, la UGC de Salud Mental del HUVN se encuentra en una situación favorable para establecer mejoras en línea con la Estrategia de Cuidados, concluyendo que existe coordinación entre los distintos dispositivos de salud mental garantizando que como máximo el tiempo transcurrido desde el alta en la Unidad de Hospitalización, hasta la atención del paciente en el domicilio o en la Unidad de Salud Mental Comunitario sea superior a las 72 horas. Especialmente en grupos vulnerables, paciente con una gestión ineficaz de la salud, pacientes con trastorno mental grave¹⁰, descompensaciones dependientes o en riesgo de dependencia y personas cuidadoras que presentan cansancio en el desempeño del rol de cuidador o un afrontamiento inadecuado de su situación de salud.

Inca (2016) elaboró una tesis titulada “ Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de La Ciudad de

Ambato en el año 2015". El objetivo de este trabajo de investigación es exponer los elementos principales de un sistema de gestión de calidad en el laboratorio clínico y presentar un modelo de proceso de recolección de datos, análisis y mejora que abarque todas las actividades del laboratorio. En el laboratorio clínico se debe sentar las bases que permitan la utilización de herramientas innovadoras en la gestión de los laboratorios clínicos que lleven a una optimización de capacidades y recursos. El estudio se enfocó en la revisión de los antecedentes que existen en la bibliografía acerca de la gestión de calidad de los laboratorios clínicos en Ecuador, las características básicas de la Gestión de calidad y sus posibilidades prácticas de aplicación del modelo de gestión. Concluyendo que con la implementación de un modelo de gestión del servicio del Laboratorio Clínico a futuro se podrá lograr un servicio de calidad certificado basado en las normas técnicas competentes del laboratorio.

Narváez et al., (2015) elaboraron un artículo titulado " Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México" Este documento describe los modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas mexicanas del área médica, y está dividido en tres partes. En la primera se describe los trabajos más relevantes en el campo, en la segunda parte se describe el contexto en el que opera el sistema de salud en México, en la tercera parte se describe gráficamente los modelos de calidad y sus análisis respectivos. Luego se realiza una discusión sobre los modelos de las instituciones de salud en México destacando como una propuesta el modelo NARICHA que rescata las variables relevantes que debe tener un modelo de calidad en una institución pública de salud, concluyendo que, si bien resulta temerario afirmar que un modelo universal sería aplicable a todas las instituciones u hospitales, ya que los modelos de calidad deben ser hechos a la medida conforme a las necesidades y

requerimientos del usuario a quien vayan dirigidos, sí existen vacíos conceptuales en los modelos de salud estudiados.

Arpi y Flores (2016) elaboraron una tesis titulada " Implementación Inicial de un Sistema de Gestión de uso de energía en un Hospital Público del Ecuador".

El presente trabajo estuvo dirigido al área de la Salud, Capítulo VII, RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, sección segunda, Salud, para la aplicación de la eficiencia energética en las edificaciones de los Establecimientos de Salud del Ecuador. Se realizaron evaluaciones de sistemas mecánicos y también se ha involucrado al sistema eléctrico como parte fundamental para el funcionamiento de los diferentes equipos de Casa de Maquinas. La determinación de indicadores de energía en función de número de camas, así como el indicador del costo por paciente dieron un valor referencial del consumo por cama disponible. Se trató el tema de atenciones de tipo externo al hospital, como Consulta Externa, Triage y emergencias, además se aplicó el tema de eficiencia energética en un sistema del hospital con energías alternativas, concluyendo que las pérdidas de energía térmica se reducen con aislamientos bien aplicados en tuberías; y en ductos con aislamientos de mayor densidad. La reducción de energía eléctrica se consigue con motores modernos dotados con variadores de velocidad y calentamiento de agua con energía solar.

1.5. Justificación de la Investigación

La razón de abordar la presente tesis, surgió a razón de optimizar los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia debido a que hoy en día, la capacidad de mejorar una condición de salud deteriorada exige la responsabilidad implícita de que los procesos de atención se realicen con excelencia, pues todavía en muchos Hospitales se viene trabajando la satisfacción de los pacientes.

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se sustentó en información recopilada sobre la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia, el cual busco brindar conocimientos acerca de cómo está actividad incide en la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, en Pueblo Libre.

1.5.2. Justificación metodológica

Se propuso una herramienta de investigación la cual permitió indagar con mayor profundidad la problemática y podrá ser aplicada en cualquier otro trabajo de investigación que guarde relación con el tema en desarrollo.

1.5.3. Justificación social

Con la aplicación de la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia, el beneficio social en el Hospital Santa Rosa en Pueblo Libre fue más eficiente ante la necesidad de brindar servicios que logren satisfacer las necesidades de los usuarios y que a su vez optimicen resultados en la gestión hospitalaria.

1.5.4. Importancia de la Investigación

La importancia de esta investigación radico en el hecho de optimizar los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia, en la cual se buscó satisfacer las necesidades de los pacientes en el Hospital Santa Rosa en Pueblo Libre permitiendo que el trato que da el personal sea el adecuado y respete a los pacientes, posteriormente se identificó un plan de mejora que beneficio especialmente a las personas que acuden a diario a ésta área del hospital.

1.6. Limitaciones de la Investigación

– *Limitaciones bibliográficas*

La bibliografía para la presente investigación es escasa en casos nacionales, lo que generó que no se encuentre muchos trabajos en la que se optimice los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y se busque satisfacer a los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre.

– *Limitación teórica*

La ausencia moderada de trabajos de antecedentes relacionados al tema de investigación en facultades de pre grado y post grado de las principales universidades del país.

– *Limitación institucional*

El ingreso restringido a la información de los pacientes que ingresen al área de Emergencia Del Hospital Santa Rosa en Pueblo Libre.

– *Limitación económica*

El limitado financiamiento económico para la adquisición de los materiales necesarios para la investigación.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo general*

Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- Determinar si optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoro de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoró de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoró de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoró de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoró de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.
- La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejoró de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

II. Marco Teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Optimización

Según Rodríguez (2004) La optimización es una cuestión clave en el diseño de fabricación de grandes sistemas. Para ello es necesario un formalismo que modele y exprese de manera adecuada las relaciones de competición y de cooperación. Por otra parte, las técnicas de optimización robusta y eficiente son necesarias. Este papel presenta una herramienta integrada para la optimización automatizada de Sistemas de Eventos Discretos, en el entorno de aplicación de los sistemas de fabricación. Después de una descripción muy rápida de la optimización así como los problemas en los sistemas de fabricación.

Según Moran & Rodríguez (2011) Es saber buscar la mejor manera de realizar una actividad, Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia, menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

2.1.2. Gestión

Benavides (2011) Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Martínez (2012) La gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.

2.1.3. Sistemas de gestión

Según Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor (2004) Un sistema de gestión permite a las empresas establecer la o las metodologías necesarias para gestionar las responsabilidades, los recursos y las actividades que le permitan a la organización la obtención de los buenos resultados, o lo que es mismo, la obtención de objetivos establecidos.

Esta gestión también determina y aplica la política de la calidad que incluye: la planificación estratégica, la asignación de los recursos y otras actividades sistemáticas, tales como; la planificación de las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad. Así mismo, los procesos en el sistema de gestión son el elemento más importante en las empresas, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad. El interés por los procesos permite desarrollar una serie de técnicas relacionadas con ellos, por un lado las técnicas para gestionar y por otro las mejora de los procesos.

2.1.4. Satisfacción de pacientes

Morales (2009) La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud, por ende es importante tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el personal de enfermería, siendo este, el recurso humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia actuando como el principal canal de comunicación.

Cortez (2002) La satisfacción del paciente gira en el acercamiento humano como el estrechar su mano, sonreírle o escuchar su pregunta, de ésta manera se estará trabajando más humanamente ya que no toda la interrelación se hace mediante palabra hablada. En ciertos momentos la comunicación no verbal puede ser

tan eficaz como las palabras, porque nos ayudan a comprender cuando aproximarnos a ellos, así tenemos que la comunicación corporal es un medio para establecer un proceso de interrelación entre el personal de salud y el paciente.

2.1.5. UPSS

Paredes (2016) sostiene que es la Unidad Productora de Servicios, organizada para que desarrolle funciones las cuales serán homogéneas y producirán determinados servicios de salud, todas estas estarán en relación directa con su nivel de complejidad. Las UPSS se dividen en dos grandes grupos:

A. Unidades Productoras de Servicios de Salud de Atención Directa;

donde se realizan lo que se conoce como prestaciones finales a los usuarios:

- UPSS Consulta Externa
- UPSS Hospitalización
- UPSS Enfermería
- UPSS Centro Quirúrgico
- UPSS Centro Obstétrico
- UPSS Unidad de Cuidados Intensivos

B. Unidades Productoras de Servicios de Salud de Atención de Soporte;

en esta unidad prestadora se realizan prestaciones que ayudaran al diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos quirúrgicos de usuarios que acuden a las UPSS de atención Directa:

- UPSS Patología Clínica,
- UPSS Anatomía Patológica
- UPSS Medicina de Rehabilitación
- UPSS Centro de Hemoterapia,

- UPSS Hemodiálisis
- UPSS Central de Esterilización
- UPSS Diagnóstico por imágenes
- UPSS Farmacia
- UPSS Nutrición y Dietética
- UPSS Radioterapia
- UPSS Medicina Nuclear

Según Mesones (2017) Es la UPS organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad. Para efectos de esta norma se tomarán a las UPS referidas a los procesos operativos, del establecimiento de salud (Atención Directa de Salud, Investigación, y Docencia), y a aquellos procesos de soporte que corresponden a las URSS de Atención de Soporte en Salud.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo

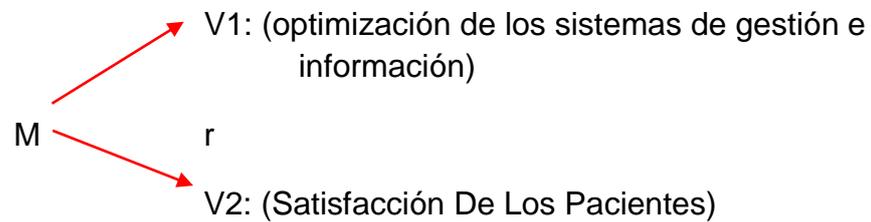
La presente investigación según (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) fue de tipo correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular y descriptivo porque busco especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describió tendencias de un grupo o población Cabe resaltar que en una misma investigación se pudo incluir diferentes alcances todo dependerá de lo que se buscó determinar en la investigación.

Además, cuenta con un enfoque cuantitativo según lo mencionado por (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007) porque considero como objeto y campos de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos fueron: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

3.1.2. Nivel

De acuerdo a (Morán y Alvarado, 2010) de corte transversal porque recopilan datos en un momento único y Mayurí (2015) indico que el Diseño de investigación es No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos y sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) menciona que son investigaciones no experimentales porque son

estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural



Dónde:

m = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2= Variable 2

r = Correlación

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de estudio considerada fue el personal del Hospital Santa Rosa, la institución cuenta con 43 empleados (9 propios del servicio de emergencia y 32 rotativos en todo el hospital), esto se debe a que participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias, y se relacionan con las dimensiones que se pretende medir.

3.2.2. Muestra

Mediante aplicación de muestreo por conveniencia o intencional, que es un muestreo no probabilístico. Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) es muestreo es simplemente con casos disponibles a los cuales tenemos acceso. Para el presente estudio se seleccionó una muestra de estudio, se determinó en los 43 empleados del Hospital Santa Rosa, puesto que son la fuente más fehaciente que ha

evidenciado los sucesos de estudio del presente tema de investigación.

| PERSONAL DE EMERGENCIA DEL HSR | | | | |
|--------------------------------|--------|----------|-----------|--|
| PROFESIONALES | TURNO | | TOTAL | CARACTERISTICA ESPECIAL |
| | DIURNO | NOCTURNO | | |
| MEDICOS EMERGENCISTA | | | 7 | PERSONAL PROPIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA |
| MEDICO INTERNISTA | | | 2 | |
| MEDICO GINECOLOGO | 2 | 2 | 4 | PERSONAL DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE PARTICIPA DIARIAMENTE DENTRO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA |
| MEDICO CIRUJANO | 2 | 2 | 4 | |
| MEDICO TRAUMATOLOGO | 1 | 1 | 2 | |
| MEDICO PEDIATRA | 1 | 1 | 2 | |
| MEDICO NEONATOLOGO | 1 | 1 | 2 | |
| ENFERMERAS | 5 | 5 | 10 | |
| TECNICAS DE ENFERMERIA | 5 | 5 | 10 | |
| TOTAL | | | 43 | |

FUENTE : SERVICIO DE ESTADISTICA DEL HSR ENERO 2018

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|--|
| X. OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN | X1. Normativa legal | Normativa nacional |
| | X2. Diagnóstico institucional | Requisitos de Documentación |
| | | Planificación |
| | | Gestión de los recursos |
| | | Diseño y desarrollo |
| | X3. Elementos estratégicos | Misión |
| | | Visión |
| | | Política de Calidad |
| | | Valores |
| | | Objetivos de Calidad |
| Y. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES | Y1. Fiabilidad | Cumplimiento de beneficios ofrecidos |
| | Y2. Capacidad de respuesta | Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado |
| | | Solución rápida a las quejas y reclamos |
| | Y3. Seguridad | Desempeñarse con veracidad y honestidad. |
| | | Servicio al paciente pronta y eficaz |
| | Y4. Empatía | Ponerse en el lugar del paciente |
| Y5. Aspectos tangibles | Evidencia de los beneficios que obtuvo el paciente | |

Fuente: Elaboración propia

3.4. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos fueron de dos tipos, primero se realizó mediante una encuesta cuyo fin es recopilar datos del personal del Hospital Santa Rosa, el proceso investigativo se dio lugar en el Hospital Santa Rosa que es

lugar donde acontecen los hechos. Cabe resaltar que antes del llenado de la encuesta.

La encuesta fue construida con el objetivo de medir las dimensiones que se involucran en la investigación. El primer instrumento utilizado en el trabajo de investigación fue la encuesta que se realizó a los trabajadores en forma escrita, mediante un formulario con 10 ítems de los cuales 6 ítems tienen escala de Likert y 4 ítems no tienen escala, el segundo instrumento fue la encuesta que se realizó a los pacientes la cual cuenta con 11 ítems con escala de Likert, con preguntas diseñadas de acuerdo a las variables definidas para esta investigación; las preguntas son del tipo cerrada las cuales son contestadas por el encuestado y nos permitió tener una amplia cobertura del tema de investigación y que posteriormente serán validadas.

La escala está definida de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En Desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

3.5. Procedimientos

Utilizando la base de datos se aplicó el programa estadístico SSPS 21.0 y Excel 2013 donde se procedió al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- Luego se calculó el resultado promedio de las dimensiones según los indicadores expuestos en cada ítem.

- Para la correlación entre dos variables se utilizó la correlación r de Spearman, para determinar si existe influencia significativa de las dimensiones con las variables.
- Finalmente se interpretó los resultados según el sigma obtenido y dichas hipótesis se complementaran con las preguntas que no trabajan con la escala Likert.

3.6. Análisis de datos

El análisis de datos se basó en función a tablas y graficas obtenidos del procesamiento de datos y los resultados son analizados y comparados con otras investigaciones.

Confiabilidad

Se pudo probar la confiabilidad de la recolección de datos mediante una prueba con un número muestral de 5 profesionales expertos en el tema que pasaron a evaluar 17 ítems que poseían una escala de 1-5. Esta prueba arrojó como resultado un alfa de Cronbach igual a 0,717 lo cual supone una buena confiabilidad del instrumento.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,721 | ,717 | 17 |

Fuente: Elaboración propia

3.7. Consideraciones éticas

Los aspectos éticos son:

- (a) La tesis cumple con el esquema de la Universidad Nacional Federico Villarreal;
- (b) El objetivo fundamental de la tesis es generar el nuevo conocimiento;
- (c) La tesis es original y auténtica por parte del investigador;
- (d) Los resultados son reales no hubo manipulación de la misma;
- (e) Toda la información es citada respetando la autoría.

IV. Resultados

4.1. Contrastación de hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 3

entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y la Satisfacción de los pacientes.

| | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Satisfacción de los pacientes |
|-----------------|--|--|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,670** |
| | | N | 43 |
| | Satisfacción de los pacientes | Coefficiente de correlación | ,670** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 43 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.593** y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

4.1.2. Hipótesis secundarias

a. Hipótesis específica 1.

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 4

Correlación entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y la Fiabilidad.

| | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Fiabilidad |
|-----------------|--|--|------------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,439** |
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | ,439** |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 43 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 1 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.439* y el sigma (bilateral) es de 0,003 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

b. Hipótesis específica 2.

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 5

Correlación entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y la Capacidad de respuesta.

| | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Capacidad de respuesta |
|-----------------|--|--|------------------------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,525** |
| | | N | 43 |
| | Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | ,525** |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 43 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.525 y el sigma (bilateral) es de 0,004 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

c. Hipótesis específica 3.

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 6

Correlación entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y la seguridad.

| | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | | Seguridad |
|-----------------|--|--|--------|-----------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,564** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 43 | 43 |
| Seguridad | Seguridad | Coefficiente de correlación | ,564** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 43 | 43 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.564 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar

que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

d. Hipótesis específica 4.

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 7

Correlación entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y la empatía.

| | | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Empatía |
|------------------|--|-----------------------------|--|---------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,515** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 43 | 43 |
| | Empatía | Coefficiente de correlación | ,515** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| N | | 43 | 43 | |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.515 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

e. Hipótesis específica 5.

Ho: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia no mejora de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Ha: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejora de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Regla Teórica para Toma de Decisiones: Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 8

Correlación entre Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia y los aspectos tangibles.

| | | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Aspectos tangibles |
|-----------------|--|--|--------------------|
| Rho de Spearman | Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia | Coefficiente de correlación | ,532** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 43 |
| | Aspectos tangibles | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 43 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.532 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

4.2. Análisis e interpretación

Tabla 9

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para el Diagnóstico institucional?

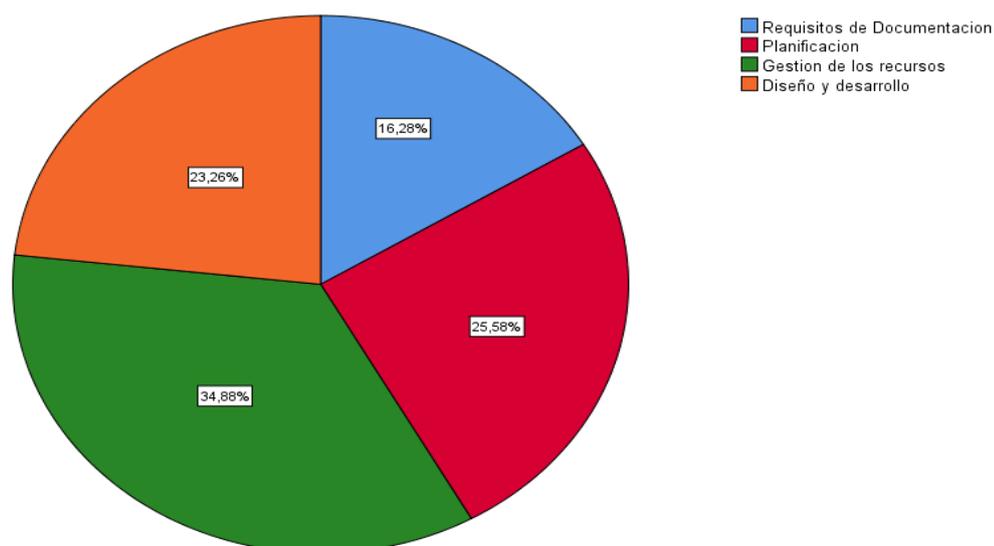
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Requisitos de Documentación | 7 | 16,3 | 16,3 | 16,3 |
| | Planificación | 11 | 25,6 | 25,6 | 41,9 |
| | Gestión de los recursos | 15 | 34,9 | 34,9 | 76,7 |
| | Diseño y desarrollo | 10 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla y Figura se puede observar que el 34.9% de las personas encuestadas consideran a la gestión de los recursos como el indicador más importante para el Diagnóstico institucional, el 25.6% considera el más importante a la planificación, el 23.3% opta por considerar importante al Diseño y desarrollo, mientras que el 16.3% considera indicador importante a los requisitos de documentación.

Figura 1

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para el Diagnóstico institucional?



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para Elementos estratégicos?

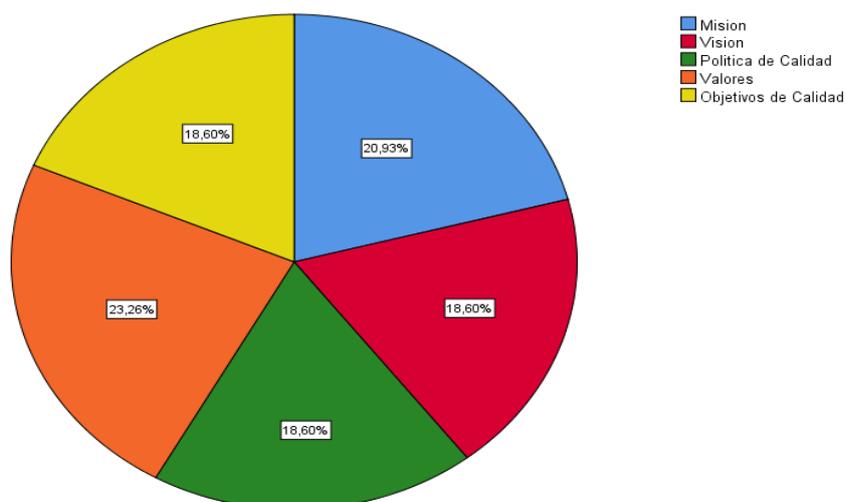
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Misión | 9 | 20,9 | 20,9 | 20,9 |
| | Visión | 8 | 18,6 | 18,6 | 39,5 |
| | Política de Calidad | 8 | 18,6 | 18,6 | 58,1 |
| | Valores | 10 | 23,3 | 23,3 | 81,4 |
| | Objetivos de Calidad | 8 | 18,6 | 18,6 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

Según lo que se puede observar en la Tabla y Figura, el 23.3% de los encuestados consideran como indicador más importante para elementos estratégicos a los valores, el 20.9% considera importante a la misión, el 37.2% considera importante a los indicadores como la visión y la política de calidad dividida en porcentajes iguales, mientras que el otro 18.6% restante de los encuestados consideran importante al indicador objetivos de calidad.

Figura 2

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para Elementos estratégicos?



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para la Capacidad de respuesta?

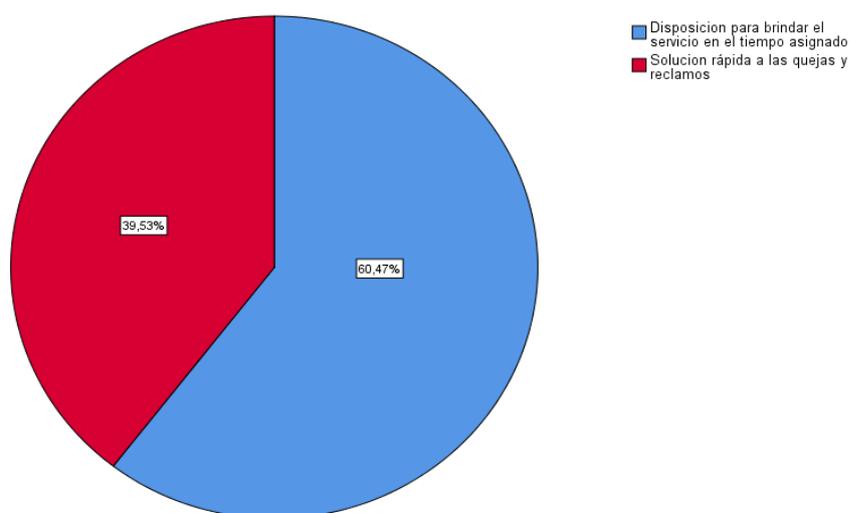
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado | 26 | 60,5 | 60,5 | 60,5 |
| | Solución rápida a las quejas y reclamos | 17 | 39,5 | 39,5 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente Tabla y Figura se puede observar que el 60.5% de los encuestados consideran a la disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado como el indicador más importante para la capacidad de respuesta, pero el 39.5% opta por la solución rápida a las quejas y reclamos.

Figura 3

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para la Capacidad de respuesta?



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante de la seguridad?

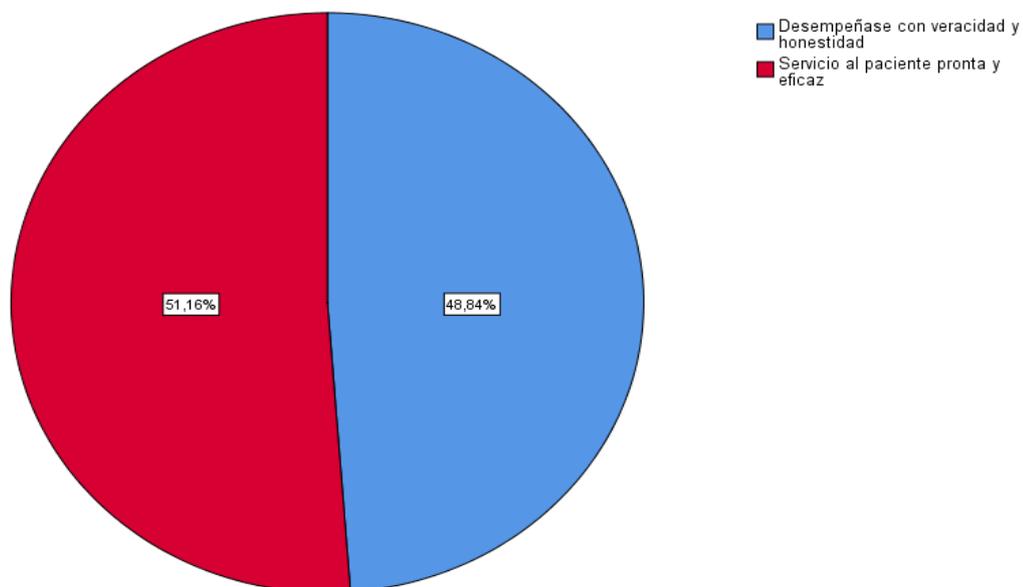
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desempeñase con veracidad y honestidad | 21 | 48,8 | 48,8 | 48,8 |
| | Servicio al paciente pronta y eficaz | 22 | 51,2 | 51,2 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente Tabla y Figura se puede observar que el 51.2% de los encuestados consideran al servicio al paciente pronta y eficaz como el indicador más importante de la seguridad, sin embargo un 48.8% considera que el mas importantes seria el desempeñarse con veracidad y honestidad.

Figura 4

¿Cuál considera Usted es el indicador más importante de la seguridad?



Fuente: Elaboración Propia

V. Discusión de resultados

Morocco (2018) en su investigación titulada Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2017, estableció como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad desde la percepción del paciente, concluyendo que según la percepción del paciente adulto y adulto mayor es regular porque existen indicadores de insatisfacción a nivel de atención como también de infraestructura e instalaciones físicas el servicio. De acuerdo con ello en la presente investigación se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.593** y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Cabrera (2016) en su tesis Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015 se pretendió determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia del Hospital en mención, hallando como resultado una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%) llegando a la conclusión de que la insatisfacción global encontrada fue de 47.8%, no se encontró

asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global. Al respecto de ello en esta investigación se logró determinar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.439* y el sigma (bilateral) es de 0,003 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorará de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Yupanqui y Chico (2016) en su investigación Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo elaborada a raíz de que la calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. Se entrevistó a 370 pacientes que concurrieron al servicio ambulatorio de la Clínica, el nivel de satisfacción global del paciente asegurado, demuestra insatisfacción 51.2% (regularmente satisfecho 38.2% más insatisfecho 13.0%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud que brinda la Clínica Peruano Americana-Trujillo, demostrando un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana de Trujillo. Con respecto a ello en la presente investigación se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.525 y el sigma (bilateral) es de 0,004 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia

mejorará de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Alva y Tirado (2016) colaboraron en su tesis Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016 planteando como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operados inmediatos sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. En este trabajo la muestra estuvo constituida por 200 pacientes post operados, teniendo como resultado que el 67.5 % se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5 % restante se encontró insatisfecho, por lo que se concluye que los pacientes del post operados (servicio de cirugía) se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería recibida. En relación a ello en esta investigación se determinó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.564 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorará de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Pat y Soto (2015) en su colaboración Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería buscaron evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. La muestra estuvo constituida por 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general, con estancia mayor a 24 horas, a quienes se les aplicó el instrumento de medición del indicador trato digno diseñado con 11 preguntas dicotómicas, llegando a concluir que El 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato del personal de enfermería. Es necesario

reforzar e identificar los puntos críticos detectados y enfocarnos a mejorar la satisfacción del usuario en su dimensión interpersonal, lo que se verá reflejado en el prestigio del Hospital General Regional No. 12 "Lic. Benito Juárez García". Al respecto se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.515 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorará de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

Marcelo (2016) en su tesis estableció como objetivo principal, la mejora de la gestión de calidad de los procesos de desinfección y esterilización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote. Basándose en mejorar la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, los procesos de desinfección y esterilización no están centralizados en el servicio de central de esterilización, porque los servicios de salud realizan parte del proceso en su servicio sin el conocimiento y las habilidades y destrezas en los procesos de desinfección y esterilización. Concluyendo que se deben cumplir con un mejor control para la gestión de todas las actividades para lograr los objetivos definidos de manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión de calidad del día a día. Al respecto con ello la presente investigación presento el siguiente resultado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.532 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorará de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.

VI. Conclusiones

Se pudo lograr los objetivos planteados de manera que se pudieron resolver las hipótesis establecidas tales como:

- 6.1. La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia si mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima, esto debido a que se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.593** y el sigma (bilateral) fue de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.
- 6.2. La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia si podrá mejorar de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima ya que como se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.439*, esta correlación no es tan fuerte lo que nos hace concluir que no necesariamente se va cumplir la hipótesis planteada, sin embargo el sigma (bilateral) fue de 0,003 menor al parámetro teórico de 0,05.
- 6.3. La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia si mejorará de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima ya que según los resultados obtenidos para comprobar esta hipótesis se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, fue de 0.525 y el sigma (bilateral) de 0,004 el mismo que resulto menor al parámetro teórico de 0,05.
- 6.4. Por otro lado, la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia si mejorara de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima. Como se pudo apreciar

en los resultados obtenidos se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, fue de 0.564 y el sigma (bilateral) de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.

- 6.5. Además, la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, esto debido a que los resultados de correlación Rho de Spearman, tuvieron un valor de 0.515 (correlación fuerte y significativa) y el sigma (bilateral) de 0,000 el mismo que menor al parámetro teórico de 0,05.
- 6.6. Por último la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, porque los resultados obtenidos de la correlación Rho de Spearman, tuvieron valor de 0.532 y el sigma (bilateral) de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.

VII. Recomendaciones

- 7.1. Se recomienda poner más énfasis en la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia ya que se comprobó que mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, esto estableciendo oficinas o personas encargadas netamente de mantener y brindar la información que requieran los usuarios y en especial los nuevos.
- 7.2. Se recomienda también la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia ya que podría mejorar la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, sin embargo, esto no siempre será confiable ya que la elección y permanencia de los usuarios podría depender de otros factores.
- 7.3. Se recomienda la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia ya que mejorara la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, esto con la determinación de siempre brindar a tiempo y de manera eficiente todo lo que el usuario o pacientes requieran.
- 7.4. Por otro lado, se recomienda prestar atención en la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia ya que mejorará de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre.
- 7.5. Además, es recomendable que la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia sea la más eficiente porque mejorará la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, esto la ayuda que se debe inculcar en los colaboradores un buen trato con sus pacientes.

- 7.6. Por último, la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, es por esto que se recomienda mantener ambientes, áreas y hasta al mismo personal en las mejores condiciones posibles para dar la confianza a los usuarios y pacientes de elegirlos frente a la competencia.

VIII. Referencias

- Alva, C. y Tirado, C. (2016) "*Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016*". (Tesis de Grado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.
- Arpi, C. y Flores, V. (2016) "*implementación inicial de un sistema de gestión de uso de energía en un hospital público del Ecuador*". (Tesis de Post Grado) Escuela Politécnica Nacional. Quito-Ecuador.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (2004). *Guía para una Gestión Basada en Procesos*. Sevilla – España
- Benavides, L (2011) *Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "san juan de bucay" del canton General Antonio Elizalde (Bucay). Durante Periodo 2010 -2011*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica Particular De Loja. Guayaquil – Ecuador.
- Cabrera, M. (2016) "*Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015*". (Tesis de Pre Grado) Universidad Ricardo Palma. Lima-Perú.
- Cortés, C. (2002). *Guía para elaborar Proceso y registro de enfermería*. Grafica Navarrete. Lima. Perú.
- Gutiérrez, R. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión institucional para la mejora de la calidad de atención en la unidad productora de servicios de emergencia*

- de adultos, Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2013-2014* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. Interamericana editores, S.A. DE C.V. Editorial Mc. Graw Hill. Ed. Quinta. ISBN: 978-607-15-0291-9. México.
- Inca, A. (2016) " *Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*". (Tesis de Post Grado) Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato-Ecuador.
- Marcelo, N. (2016) " *Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón*" (Tesis de Post Grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote". Chimbote-Perú.
- Martínez, A. P. (2012). Breve reseña sobre gestión empresarial. Gestión Empresarial. México
- Mayurí, J. (2015) *El marketing y la ventaja competitividad en los alumnos de FCA-UNMSM, comparada con los alumnos de administración de la Universidad de los Estudios de Bérgamo*. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.; 18(36): 31-38.
- Mesones, G (2017) Centro Oncológico en el cono norte. (Tesis de Grado) Universidad San Martín De Porres. Lima – Perú.
- Morales, A. y Rodríguez, A. (2018) " *Gestión de cuidados en la unidad de salud mental del Hospital Universitario Virgen de las Nieves*". Artículo recuperado de la biblioteca "Las Casas", cuidados en salud de Iberoamérica.

- Morales, C (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.* (Tesis de Grado) Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.
- Morán G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación.* Primera edición. Pearson educación, México.
- Morán, M y Rodríguez, K (2011) *Optimización de recursos humanos, materiales, útiles de oficina, y tiempo en la atención del personal de secretaría que labora en la fecyt de la Universidad Técnica Del Norte*.- Propuesta Alternativa. (Tesis de Grado) Universidad Técnica Del Norte. Ibarra – Ecuador.
- Morocco, E. (2018) " *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2017.* (Tesis de Grado) Universidad Nacional del Altiplano. Puno-Perú.
- Narváez, C. Chávez, A. y Rivas, L. (2015) " *Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México*" artículo recuperado de La Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León-México.
- Paredes, J (2016) *Guía Técnica para la implementación de la unidad prestadora de servicios de salud (UPSS) Farmacia en Hospitales Categoría II.* (Tesis de Grado) Universidad Católica De Santa María. Arequipa – Perú.
- Pat, M. y Soto, E. (2015)" *Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el tarto interpersonal del personal de enfermería*". Artículo recuperado del Instituto Mexicano del seguro Social. Mérida-Yucatán-México.

Ramírez, A., Ampa, I. y Ramírez K. (2007) .*Tecnología de la investigación*. Primera edición. Editorial Moshera SRL.

Rodríguez, D (2004) Optimización de sistema de producción. boletín de estadística e investigación operativa.

Yupanqui, J. y Chico, J. (2016) "*Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo*, articulo recuperado de la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.

IX. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|-------------|-------------|---------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|--------|--------|---------------------|---------|--|----------------------|-------------|-------------|----------------|--------------------------------------|----------------------------|--|---|---------------|--|--------------------------------------|-------------|----------------------------------|------------------------|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> <p>¿La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>Determinar si la optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>Determinar si optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la fiabilidad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la capacidad de respuesta del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la seguridad del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara de manera significativa la empatía del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> <p>La optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia mejorara los aspectos tangibles del personal del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima.</p> | <p>Variable 1: Optimización de los sistemas de gestión e información en la UPSS de emergencia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Normativa legal</td> <td>Normativa nacional</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">V2. Diagnóstico institucional</td> <td>Requisitos de Documentación</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Gestión de los recursos</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">V3. Elementos estratégicos</td> <td>Diseño y desarrollo</td> </tr> <tr> <td>Misión</td> </tr> <tr> <td>Visión</td> </tr> <tr> <td>Política de Calidad</td> </tr> <tr> <td>Valores</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Objetivos de Calidad</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Satisfacción de los pacientes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento de beneficios ofrecidos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V2. Capacidad de respuesta</td> <td>Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado</td> </tr> <tr> <td>Solución rápida a las quejas y reclamos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V3. Seguridad</td> <td>Desempeñarse con veracidad y honestidad.</td> </tr> <tr> <td>Servicio al paciente pronta y eficaz</td> </tr> <tr> <td>V4. Empatía</td> <td>Ponerse en el lugar del paciente</td> </tr> <tr> <td>V5. Aspectos tangibles</td> <td>Evidencia de los beneficios que obtuvo el paciente</td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones | Indicadores | V1. Normativa legal | Normativa nacional | V2. Diagnóstico institucional | Requisitos de Documentación | Planificación | Gestión de los recursos | V3. Elementos estratégicos | Diseño y desarrollo | Misión | Visión | Política de Calidad | Valores | | Objetivos de Calidad | Dimensiones | Indicadores | V1. Fiabilidad | Cumplimiento de beneficios ofrecidos | V2. Capacidad de respuesta | Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado | Solución rápida a las quejas y reclamos | V3. Seguridad | Desempeñarse con veracidad y honestidad. | Servicio al paciente pronta y eficaz | V4. Empatía | Ponerse en el lugar del paciente | V5. Aspectos tangibles | Evidencia de los beneficios que obtuvo el paciente | <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional - transversal</p> <p>Métodos:</p> <p>Deductivo - cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>Total de empleados del área de emergencia del Hospital Santa Rosa</p> <p>Muestra:</p> <p>43 empleados del Hospital Santa Rosa</p> |
| Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V1. Normativa legal | Normativa nacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V2. Diagnóstico institucional | Requisitos de Documentación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Planificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Gestión de los recursos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V3. Elementos estratégicos | Diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Misión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Visión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Política de Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Valores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Objetivos de Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V1. Fiabilidad | Cumplimiento de beneficios ofrecidos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V2. Capacidad de respuesta | Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Solución rápida a las quejas y reclamos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V3. Seguridad | Desempeñarse con veracidad y honestidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Servicio al paciente pronta y eficaz | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V4. Empatía | Ponerse en el lugar del paciente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V5. Aspectos tangibles | Evidencia de los beneficios que obtuvo el paciente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

| Codificación | | | | |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| | Variable independiente: Gestión de información | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Considera importante que todas las instituciones funcionen en base a normativas nacionales dictaminadas por el Estado. | | | | | |
| 02 | La planificación de la gestión de información del área de emergencia es importante para analizar el diagnóstico institucional del hospital. | | | | | |
| 03 | La gestión de recursos del área de emergencia es importante para analizar el diagnóstico institucional del hospital. | | | | | |
| 04 | El Diseño y desarrollo de la gestión de información del área de emergencia es importante para analizar el diagnóstico institucional del hospital. | | | | | |
| 05 | Establecer una misión, visión y valores propios de la institución ayudarían a que los usuarios se sientan confiados en optar por sus servicios. | | | | | |
| 06 | Establecer políticas y objetivos de calidad propios de la institución ayudarían a que los usuarios se sientan confiados en optar por sus servicios. | | | | | |

| Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta. | |
|---|---|
| 07 | ¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para el Diagnóstico institucional? |
| | a) Requisitos de Documentación |
| | b) Planificación |
| | c) Gestión de los recursos |
| | d) Diseño y desarrollo |
| 08 | ¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para Elementos estratégicos? |
| | a) Misión |
| | b) Visión |
| | c) Política de Calidad |
| | d) Valores |
| e) Objetivos de Calidad | |
| 09 | ¿Cuál considera Usted es el indicador más importante para la Capacidad de respuesta? |
| | a) Disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado |
| | b) Solución rápida a las quejas y reclamos |
| 10 | ¿Cuál considera Usted es el indicador más importante de la seguridad? |
| | a) Desempeñarse con veracidad y honestidad. |
| | b) Servicio al paciente pronta y eficaz |

Anexo C: Instrumento de recolección de datos para los pacientes

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

| | Variable dependiente: La satisfacción de los pacientes del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Considera que la atención fue inmediata con respecto a los demás pacientes, a su llegada a emergencias. | | | | | |
| 02 | Considera que la atención fue con el mismo trato con respecto a los demás pacientes, a su llegada a emergencias | | | | | |
| 03 | Su atención en emergencia fue en relación a la gravedad de su salud. | | | | | |
| 04 | La atención de su cita fue a cargo del médico especialista en su problema. | | | | | |
| 05 | A su criterio considera que el médico que lo atendió era un médico de calidad con experiencia que le genere confianza. | | | | | |
| 06 | El médico que lo atendió se mantuvo en contacto y en constante comunicación con el seguimiento de su problema. | | | | | |
| 07 | Considera que los puntos de venta de materiales para su consulta y/o medicamentos como la farmacia cuenta con lo necesario que usted solicita. | | | | | |
| 08 | La atención en áreas administrativas como la caja o los módulos para agendar citas fue rápida. | | | | | |
| 09 | La atención en las áreas especializadas del hospital como radiología, laboratorio, entre otras fue rápida. | | | | | |
| 10 | Cree que las áreas especializadas, la cantidad de médicos, enfermeros y recursos en general son suficientes para la cantidad de pacientes que llegan. | | | | | |
| 11 | Obtuvo una respuesta o solución inmediata por parte de los colaboradores ante alguna queja o reclamo generado. | | | | | |