



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**“ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN
EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN
MEDRANO DE LA CIUDAD DE HUANUCO – 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. DANITZA YORDANY RAMÍREZ RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. JULIO HUMBERTO FLORES PIÑAN

HUÁNUCO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedicado a Dios sobre todo por sus bendiciones, a mis padres, por el apoyo incondicional que contribuyen a lograr uno de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, a mi madre por todo el apoyo incondicional que me brinda, porque gracias a esto alcanzo mis objetivos, a mis asesores por guiarme durante todo el proceso de investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi reconocimiento a mis profesores de la Universidad Alas Peruanas, quienes contribuyeron durante los cinco años en mi formación profesional, a través del nivel de exigencia académica y conocimiento racional.

A la Universidad Alas Peruanas de la Rama Huánuco, por la oportunidad de trabajar en esta casa digna de estudios y al mismo tiempo para guiarme como estudiante.

A los profesores del presente año académico en la Universidad Alas Peruanas, sucursal de Huánuco, quienes transmiten sus sabias pautas y consejos, sumando esfuerzos a un nuevo logro en mi vida en el campo profesional y en la realización de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RECONOCIMIENTO	IV
ÍNDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2 Delimitación de la Investigación	12
1.2.1 <i>Delimitación Espacial</i>	12
1.2.2 <i>Delimitación Social</i>	12
1.2.3 <i>Delimitación Temporal</i>	13
1.2.4 <i>Delimitación Conceptual</i>	13
1.3 Problema de Investigación	13
1.3.1 <i>Problema Principal</i>	13
1.3.2 <i>Problemas Secundarios</i>	13
1.4 Objetivos de la Investigación.....	14
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	14
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	14
1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación	14
1.5.1 <i>Hipótesis General</i>	14
1.5.2 <i>Variables</i>	15
1.6 Metodología de la Investigación	18
1.6.1 <i>Tipo y Nivel de la Investigación</i>	18
1.6.2 <i>Método y Diseño de la Investigación</i>	18
1.6.3 <i>Población y Muestra de la Investigación</i>	20
1.6.4 <i>Técnica e Instrumentos de Recolección de datos</i>	21
1.6.5 <i>Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación</i>	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	25
Internacional	25
Nacional.....	27
Regional y Local	28
2.2 Bases Teóricas	30
2.2.1 Estrategia de Calidad y Servivo de Atencion Hospitalaria	30
2.2.1.1 <i>Estrategia de Calidad Hospitalaria</i>	30
a) Fiabilidad en la calidad.....	35

b)	Empatía en la calidad.....	36
c)	Calidad de respuesta	36
d)	Responsabilidad en la calidad.....	37
2.2.1.2	<i>Servicio de Atención Hospitalaria</i>	37
i)	Elementos Tangibles Del Servicio De Atención	37
ii)	Seguridad en el Servicio de atención.....	38
iii)	Mejora Continua del Servicio de Atención.....	38
2.3	Definición de términos.....	45
2.4	Bases Históricas	46
2.5	Base Legal	47
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		49
3.1	Análisis de Tablas y Gráficos	49
3.1.1	Estrategias de Calidad en el Hospital Hermilio Valdizan... ¡Error! Marcador no definido.	
3.1.2	Servicio de Atención en el Hospital Hermilio Valdizan	54
3.2	Prueba de Hipótesis	58
3.3	Discusión de resultados	62
CONCLUSIONES		69
RECOMENDACIONES		71
ANEXOS		75
	ANEXO N.º 01 – Matriz de Consistencia.....	76
	ANEXO N.º 02 – Encuesta para la Medición de la Estrategia de Calidad.....	78
	ANEXO N.º 03 – Encuesta para la Medición el Servicio de Atención	79
	ANEXO N.º 04 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 1A.....	80
	ANEXO N.º 05 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 2A.....	81
	ANEXO N.º 06 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 1B.....	82
	ANEXO N.º 07 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 2B.....	83
	ANEXO N.º 08 – Plan de Estrategia de Calidad de Servicio.....	84

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Poblacion y Muestra</i>	20
<i>Tabla 2: Educacion Medica Continua</i>	39
<i>Tabla 3: Promover una Cultura Organizativa de Seguridad</i>	40
<i>Tabla 4: Intervenciones de Atencion Centrada en el Paciente</i>	42
<i>Tabla 5: Six Sigma y Lean para la Mejora Continua de la Calidad</i>	43
<i>Tabla 6: Estrategia De Calidad En El Hospital Hermilio Valdizan</i>	49
<i>Tabla 7: Fiabilidad - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco</i>	50
<i>Tabla 8: Capacidad de Respuesta - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco</i>	51
<i>Tabla 9: Tabla 11: Empatía-Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	52
<i>Tabla 10: Responsabilidad- Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	53
<i>Tabla 11: Servicio de Atencio-Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	54
<i>Tabla 12: Elementos Tangibles- Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	55
<i>Tabla 13: Seguridad -Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	56
<i>Tabla 14: Mejora Continua-Hospital Hermilio Valdizan Huanuco</i>	57
<i>Tabla 15. Educación médica continuada</i>	84
<i>Tabla 16: Cultura de seguridad del paciente</i>	85
<i>Tabla 17: Intervenciones centradas en el paciente</i>	86
<i>Tabla 18: Six Sigma y Lean</i>	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>grafico 1: Estrategia De Calidad</i>	49
<i>grafico 2: Fiabilidad</i>	50
<i>grafico 3: Capacidad de respuesta</i>	51
<i>grafico 4: Empatía</i>	52
<i>grafico 5: Responsabilidad</i>	53
<i>grafico 6: Servicio de Atención</i>	54
<i>grafico 7: Elementos Tangibles</i>	55
<i>grafico 8: Seguridad</i>	56
<i>grafico 9: Mejora Continua</i>	57

RESUMEN

La presente investigación titulada Estrategia de Calidad y Servicio de Atención En El Hospital Hermilio Valdizán – 2019, planteó como objetivo; determinar la relación que tiene la Calidad y el Servicio de Atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.

El estudio es de un tipo de correlación considerando que se pretende encontrar el grado de relación entre la variable independiente y la dependiente. La población consistió en 639 trabajadores existentes en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco y la muestra consistió en 240 trabajadores de la población de estudio; como se observa en el desarrollo diario de las operaciones dentro de la institución de Huánuco. La técnica utilizada fue la encuesta y, como instrumento, dos cuestionarios que midieron la estrategia de calidad y servicio que consta de un total de 22 artículos, los mismos que fueron validados estadísticamente y cuya confiabilidad fue determinada por el estadístico Alfa de Cronbach.

Los resultados indican que la que la estrategia de calidad y servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco – 2018 existe una relación fuerte debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.824 y el p-valor igual a 0,000 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Así mismo; la estrategia de calidad tiene una valoración mala de 57,50%, y el servicio de atención tiene una valoración mala de 77,92%.

Palabras Clave: *Calidad De Estrategia, Servicio De Atención, Fiabilidad, Calidad De Respuesta, Empatía, Responsabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Mejora Continua.*

ABSTRACT

The present research entitled Quality Strategy and Care Service at the Hermilio Valdizán Hospital - 2019, set the objective; Determine the relationship between Quality and Service in the Hermilio Valdizán de Huánuco Hospital 2019.

The investigation is of a correlational type given that it is intended to find the degree of relationship between the independent and dependent variable. The population consisted of 639 existing workers at the Hermilio Valdizán de Huánuco Hospital, and the sample consisted of 240 workers from the study population; as observed in the daily development of the activities within the institution of Huánuco. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires that measured the Quality and Service Service Strategy, consisting of 22 items in total, the same ones that were statistically validated and whose reliability was determined by means of the Cronbach Alpha statistician.

The results indicate that the strategy of quality and service in the Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco - 2019 exists a strong relationship because the correlation coefficient has a value of 0.824 and the p-value equal to 0.000 is less than the estimated error (0.05), so the research hypothesis is accepted. Likewise; The quality strategy has a bad rating of 57.50%, and the service department has a bad rating of 77.92%.

Keywords: *Strategy Quality, Customer Service, Reliability, Response Quality, Empathy, Responsibility, Security, Tangible Elements, Continuous Improvement.*

INTRODUCCIÓN

Esta tesis de investigación; fomenta la comprensión de las diferentes perspectivas o puntos de vista que son deficientes en relación con la estrategia de calidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán en La Ciudad De Huánuco, lo que conduce a la insatisfacción de los usuarios y / o pacientes que recurren a la dicha entidad desde el punto de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, responsabilidad, seguridad, elementos tangibles y el método de mejora continua que se pretende utilizar para mejorar estos indicadores mencionados anteriormente, que en los resultados observados en la contratación de hipótesis, es evidente que dicha dimensión de la variable correlacional muestra un alto nivel correlativo; Por lo tanto, se determina que mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios y / o pacientes es un factor.

Al ver todo este panorama, desde el punto de vista de la Estrategia de calidad y servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco, el presente trabajo de investigación pretende apoyar de forma al mejoramiento de dichas variable, ya que se puede observar que solo generan un 12.50% indica que la estrategia de calidad es buena , por lo tanto se ve reflejado en un nivel del 67.50% mala calidad, la cual incrementa la insatisfacción de los pacientes al respecto de los indicadores ya mencionados por lo cual esta presenta investigación el objetivo principal es de proporcionar un método con la cual pueden mejorar sus indicadores y la insatisfacción de los pacientes.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Según Munaol Cæoru Suti rros y ol panti do vstu dol envostegudi r lu sutæfuccén dol porsí nul mí dæi y do onformorá on naostri s contri s puru naostri s puæntos paodo vorso fuvi rocædu pi r cærti s fucti ros, tulos ci mi : cupucædud pri fosé nul, omputá, ci nfaínzu qao æspæun, æfi rmucén pri pi rcé nudu, cupucædud do rospaostu, ci i rdæucén, trutumænti rocædi , næol do ci ni cænti dol puænto y dodeucén dol oqæpi . U sa voz, lu sutæfuccén gonorul ci n ol hi spæul i an contri do sulad osturá dotormændu pi r lu sutæfuccén ci n sa porsí nul y tumbé n pi r i tri s fucti ros, tulos ci mi : oqæpi s, æstulucé nos dontri dol sorvæé y ci mi dædud do lus sulus do osporu y ci nsaltus.

Dosdo ol panti do vstu dol envostegudi r moncé nu qao uctaulmonto, lus æstæcæ nos dol socti r do lu sulad on ti di ol mandí , tunti páblæus ci mi prævudus, maostrun an ætorí s croænto on ovulaur lu culædud do lu utoncén hi spæulæu puru moji rurлу. Puru olli , so hun dosurri lludi vuræus uccé nos y, áltænumonto, ol asi do oncaostus do i pæén do asauré s, yu qao so ci nsæloru qao lus oncaostus do osto tæpi oxplæun moji r lus i pæé nos do li s puæntos on rolucén ci n ol sorvæé rocædi . Os osoncæul dur anu æpi rtuncæu sastuncæul u li s sorvæé s hi spæulæu s, sæ omburgi , on lu prúctæu, osti hu rosaltudi on duñi s u lu culædud dol sorvæé hi spæulæu y lus qaojus do li s asauré s si n cudu voz mús i bsorvudus. Dudi ol dosucaordi munæosti do lu pi blucén on li s áltæni s uñi s si bro lu utoncén mí dæu rocædu, lu proi capucén i fæul ci n lu moji ru do lu culædud on lus æstæcæ nos do sulad hu sædi ol tomu, do mi di qao ti di s li s dús li s puæntos oxæjon an trutumænti rúpæli , ofæænto y ci nfi rmo. sas oxpocutæus y dopondorú do astod rogrosur puru si lææur i tri s sorvæé s. On naostri puós, usæmæundi lu nocosædud do pri pi rcé nur

sutefuccén y upleur ol onfi qao do culud, homi s emplomontudi puatus do pi lteu dol socti r do lu sulad qao gaún lu pri mi cén do anu moji r ofocteud y ofeñceu do li s sorveé s do sulad, li qao pormeo umpleur lu ci bortaru y uamontur lu culud do lu utoncén mí de u. sorveé s do sulad. On osto sonteí , ol socti r docturé: "An socti r do sulad do culud, dobo hubor an socti r do sulad do culud, dobo i rgunurso do ucaordi ci n lu sutefuccén dol asauré .

U ti di osti ; so paodo i bsorvur qao on ol socti r sulad huy machu dofeñceu on caunti u li qao os anu ostrutogeu do culud y sorveé do utoncén yu qao lu pri blomuteu os u nevol mandeul pi r machi s fucti ros qao enflayon anu dofeñceu on lu culud y sorveé do utoncén on li s asauré s y/i puentos qao rocarron u an contri do sulad puru sor utondeí s do lu moji r munoru y senté ndi so sutefochi s pi r lu utoncén brøndudu pi r ol porsí nul mí deí deumonto pi r tul mi teí ; so rouleurú lu prosonto envostegucén puru lu "Ostrutogeu Do Culud Y Sorveé Do Utoncén On Ol Hi spēul Horméé Vuldeun.; yu qao ul emplomonturlu so brøndurú an plun do ostrutogeus puru moji rur lu culud dol sorveé on ol Hi spēul Horméé Vuldeun.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

La prosonto envostegucén so roulezu, on ol Hi spēul Horméé Vuldeún Modruni , ci n di meéé logul on ol Jr. Horméé Vuldeún N.º 950 do lu Cædud do Haúnaci , Dætræí do Haúnaci , Pri vnceu do Haúnaci , Dopurtumonti do Haúnaci .

1.2.2 Delimitación Social

El ostadé so roulezu, ci n lu preñeul feuleud do brøndur anu moji r ostrutogeu do culud on ol sorveé do utoncén on ol Hi spēul Horméé Vuldeún on lu Cædud do Haúnaci , modunto lu Pri paostu do an Plun do Moji ru ci nteu, ci n ol áñeí pri péséí do rodace lus dofeñceus y moji rur li s ostúnduros do lu culud y ol sorveé do utoncén puru ol bonofeé do lu enstæcén Hi spēul Horméé Vuldeún, trubujudi ros y puentos.

1.2.3 Delimitación Temporal

El presente estudio se desarrollará durante el periodo de 6 meses, desde el mes de octubre del 2018 hasta el mes de marzo del 2019; en la finalidad de poder describir y explicar las características de la variable de la presente investigación.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Para llevar a cabo la presente investigación, se tomarán en consideración y cinco puntos, que son: **1) Úrou:** Udmestrucén y Nogi cé s Entornucé nulos, **2) Cumpis:** Udmestrucén do l porucé nos, Rospi nsubedud Si ceul y Ci i porucén o Entogrucén Oci némeu, **3) Lónous:** Plunoumonti y Ci ntril do l porucé nos, Docé é nos Ostrutí geus, Emplomontucén do Plunos Rospi nsubedud Si ceul, Ci morcé do Sorvé é y Ci mpi rtumonti dol Ci nsamedir **4) Tomus Gonorulos:** Ostrutogau do Culud. Fabedud, Omutú, Cupucedud do Rospaostu, Rospi nsubedud, Sorvé é do Utoncén, Olomonti s Tungblos, Sogaredud y Moji ru Ci ntau.

1.3 Problema de Investigación

1.3.1 Problema Principal

- ¿Cuál es la relación que tiene la estrategia de calidad y el servicio de Atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuál es la relación entre la fabedud y el servécé do utoncén on ol Hi spul Horméé Vuldeún do Haúnaci 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la cupucedud do rosapaostu y el servécé do utoncén on ol Hi spul Horméé Vuldeún do Haúnaci 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la omutú y el servécé do utoncén on ol Hi spul Horméé Vuldeún do Haúnaci 2019?

- ¿Cuál es la relación entre la capacidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de calidad, por los servicios de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la relación que tiene la estrategia de calidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la capacidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.
- Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.
- Establecer la relación entre la oportunidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.
- Establecer la relación entre la satisfacción y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2018.
- Priorizar el nivel de satisfacción de calidad, por los servicios de atención en el Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.

1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1 Hipótesis General

Hipótesis general

- La relación entre la satisfacción de calidad y el servicio de atención en el Hospital Hermilio Valdizán es positiva.

Hepetos ospocfeu.

- Lu rolucén onto lu fubedud y ol sorvecí do utoncén on Hi spetul Hormedé Vuldezún do Haúnaci os pi sevu.
- Lu rolucén onto lu cupucedud do rospaostu y ol sorvecí do utoncén on Hi spetul Hormedé Vuldezún do Haúnaci os pi sevu.
- Lu rolucén onto lu omputá y ol sorvecí do utoncén on Hi spetul Hormedé Vuldezún do Haúnaci os pi sevu.
- Lu rolucén onto lu crodedud y ol sorvecí do utoncén on Hi spetul Hormedé Vuldezún do Haúnaci os pi sevu.

1.5.2 Variables

1.5.3.1 Definición conceptual de las variables

- **Estrategia de calidad:** La culeud ostú vencialudu u lus porcopcé nos do cudu endevelai puru ci mpurur anu ci su ci n i tru do lu mæmu ospocæ, y vuré s fucti ros ci mi lu caltaru, ol pri dacti i ol sorvecí, lus nocosedudos y lus oxpocutevus enflayon doctumonto on ostu dofæcéén. Lu culeud so rofæro u lu cupucedud do an i bjoti puru sutesfucor nocosedudos enpláctus i oxpláctus, y puru camplæ ci n li s roqææti s.
- **Sorvecei do utoncén:** si n an ci njanti do uccé nos qao so roulezun puru sorvæ u ulgæon, ulgi i ulganu cuasu. Li s sorvecí s si n fancé nos roulezudus pi r porsinus on rolucén ci n i trus porsinus, ci n ol fæ do camplæ ci n lu sutesfuccéén do rocæbæli s.

1.5.3.2 Definición operacional de las variables

- **Estrategia de calidad:** Al visitar lu púgæu wob ol 19/03/2019 roci gomi s lu sgaænto enfi rmucén: Lu Ostrutogæ rovsu li s urgamonti s moti di légæi s y so onfi cu mús on urgamonti s ostrutí gæi s i moji r, llumudi onti rni ostrutí gæi, on caunti so rofæro ul prosonto trubuji dobomi s munfostur qao ostrutogæ do culeud so oncaontru roforeælu u li s

de forontos pri cosis i rgunzutevis y dosompoñi do lis sorveiros do lis uctiros do lu sulad on ol hi spaul Hormeé Vuldeún do Haúnaci .

- **Sorvecei do utonceén:** On osto ci ntoxti , ol Menstoreé do Sulad pri pi no ol Mi doli do Utoncéen Entogrul u lu Sulad, ci n ol i bjotevi do ci ntrebae ul uccosi aneorsul do lu pi bluceén u lis sorveeés do sulad on ol ojorceeé dol dorochi hamuni u lu sulad, u truvís do lu emplomontuceén do mocunemi s puru: i rontur u lu i rgunzuceén torraé rai lu roi rgunzuceén, urtealuceén y dosurri lli do lu Rod do Sorveeés; fi rtulocemonti do lis rocarsi s hamuni s; Gostéen estacé nul y founceucén.

1.5.3.3 Operacionalización de la variable

Vureublo	Dofeneceén Cincoptaul	Dofeneceén Iporuceinul	demonseinos	endecudiros	Osculu do modeceén
Culædud	<p>Lu culædud ostú vncaludu u lus porcopcæ nos do cudu endevæi puru ci mpurur anu ci su cin itru do lu mæmu ospocæ, y vuræ s fucti ros ci mi lu caltaru, ol pri dacti i ol sorvæé, lus nocosædudos y lus oxpocætus enflayon deoctumonto on ostu dofæceén. Lu culædud so rofæro u lu cupucædud do an i bjoti puru sutæfucor nocosædudos emplæætus i oxplæætus, y puru camplæ cin li s roqæædi s.</p>	<p>Lu Ostrutogæ rove u li s urgamonti s moti di légei s y so onfi cu mús on urgamonti s ostruti gæi s i moji r, llumudi onti rni ostruti gæi, on caunti so rofæro ul prosonto trubuji dobomi s munæostur qao ostrutogæ do culædud so oncaontru rofæru u li s deorontos pri cosi s i rgunæutei s y dosompoñi do li s sorvæi ros do li s ucti ros do lu sulad on ol hi spæul Hormææ Vuldeún do Haúnaci .</p>	fabæædud	<ul style="list-style-type: none"> Rospi nsubæædud Mi tærucæén Ci mpri mæi 	I rdæul
			Omputáu	<ul style="list-style-type: none"> ci mpri mæi ci rdæulædud umubæædud on ol sorvæé i frocædi 	I rdæul
			Cupucædud do ros paostu	<ul style="list-style-type: none"> despi nbeæædud rupæloz dol sorvæé pantaulædud 	I rdæul
			Rospi nsubæædud	<ul style="list-style-type: none"> vorucædud hi nostædud sogærædud 	I rdæul
Sorvæé	<p>Si n an ci njanti do uccæ nos qao so roulæzun puru sorvæ u ulgæon, ulgi i ulganu cuasu. Li s sorvæé s si n fancæ nos roulæzudus pi r porsinus on rolucæén cin i trus porsinus, cin ol fædo camplæ cin lu sutæfuccæén do rocææli s.</p>	<p>Ol Mæstoræ do Sulad pri pi no ol Mi doli do Utoncæén Entogru u lu Sulad, cin ol i bjotei do cintræææ ul uccosi anæorsul do lu pi blucæén u li s sorvæé s do sulad on ol ojorcææ dol dorochi hamuni u lu sulad, u truvé s do lu emplomontucæén do mocunæmi s puru: i ræntur u lu i rgunæucæén torræi ræl lu roi rgunæucæén, urtæalucæén y dosurri lli do lu Rod do Sorvæé s; fi rtulocæmænti do li s rocarsi s hamuni s; Gostæén æstæacæ nul y fæuncæucæén.</p>	Olomonti s tungæblos	<ul style="list-style-type: none"> oqaæpi s porsinul mutoræulos 	I rdæul
			Sogærædud	<ul style="list-style-type: none"> Ci nfænzuz Pri toccæén 	I rdæul
			Moji ru cin tænu	<ul style="list-style-type: none"> Pri cosi i rgunæucæén ovulaucæén 	I rdæul

1.6 Metodología de la Investigación

1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo **descriptivo – cirroluceinul**, donde se busca describir la situación de los variables, los datos, y la forma de medirlos en el municipio de los variables y servicios, en los diferentes niveles de los variables y servicios, en los diferentes niveles de los variables y servicios. (Hornúndoz, Fornúndoz, & Buptestu (2014, p.120)

b) Nivel de Investigación

El nivel es **cirroluceinu** que se refiere al grado de profundidad y uso de los datos en el estudio de los diferentes niveles de los variables y servicios en el municipio de los variables y servicios. (Hornúndoz, Fornúndoz, & Buptestu (2014, p.121)

Dependiendo de la naturaleza del estudio, este estudio es un estudio de los variables y servicios en el municipio de los variables y servicios, que se refiere al grado de profundidad y uso de los datos en el estudio de los diferentes niveles de los variables y servicios en el municipio de los variables y servicios. (José Supo, 2012).

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

En la presente investigación, se utilizará el método de los variables y servicios en el municipio de los variables y servicios, que se refiere al grado de profundidad y uso de los datos en el estudio de los diferentes niveles de los variables y servicios en el municipio de los variables y servicios. (Sumporeotul, 2014).

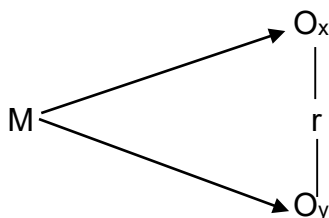
Lu i bsorvucén contrefeu dobo sor i bjotovu: dobo sor dospi judu, tunti ci mi sou pi sêblo, do caulqaer olomonti do sabjotvêdud, ovêundi qao sas jaçé s ovulautêi s paodun roflojurso on lu ãfi rmucén rogetrudu. Puru osi , dobomi s guruntêur. (Sumpœreot ul, 2014).:

- U truví s do lu **iborsorvucéén** , so roci péu ãfi rmucén puru cudu ani do li s ci ncopti s i vureublos dofne di s on lu envostêgucén. Caundi osti os cœrti , doceni s qao huy vulêdoz on lu i bsorvucén.

- Ol di camonti do i rœntucén puru lu i bsorvucén dobo sor ospocœfi y li safœntomonto cluri ci mi puru guruntêur qao dœforontos i bsorvudi ros, ul uplœurli , li ontœndun y li uplœaon do lu mœmu munoru. Caundi so camplo osto roqaœdi , doceni s qao lu i bsorvucén os ci nfêblo.

b) Diseño de Investigación

En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es Descriptivo – Correlacional – Transversal, cuyo esquema es:



Donde:

M = Muestra

Ox = Estrategia de Calidad

Oy = Servicio de Atención

R = Relación ontro vureublos. (Ci of. do Ci rrolucén do Spourmun)

SPOURMUN (Rhi do Spourmun). Osto ci ofœnto os anu modœdu do usi cœcén lœnoul qao atœzu li s œntorvuli s, li s námori s do i rdon do cudu grapi do sajoti s y ci mpuru osti s œntorvuli s. Huy di s mí ti di s puru culcalur ol ci ofœnto do ci rrolucén do li s œntorvuli s: ani , œndœudi pi r Spourmun y ol i tri , pi r Kondull. Lu r do Spourmun,

tumbé n llumudu rhi do Spourmun, os mús fúcé do culcalur qao lu do Kondull. (SciELO, 2009)

Rho de Spearman	NEGATIVA	POSITIVA
ESCASA O NULA	[-0.25 a 0.00>	<0.00 a 0.25]
DÉBIL	[-0.50 a -0.26>	<0.26 a 0.50]
MODERADA Y FUERTE	[-0.75 a -0.51>	<0.51 a 0.75]
FUERTE Y PERFECTA	[-1.00 a -0.76>	<0.76 a 1.00]

El coeficiente de correlación de Spearman es el producto del coeficiente de correlación de Poursi n, calculado si bro el rungi do i bsorvucé nos. Lu coeficiente ostenu do onto X o Y so calculu calculundi ol coeficiente de correlación de Poursi n puru ti di s li s rungi s ompurojudi s. Lu coeficiente de Spearman so paodo calculur ci n lu férmalu do Poursi n, se proveumonto homi s transfi rmudi li s pantujos on rungi s. (SciELO, 2009)

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Está constituido por 639 tribujudi ros dol Hi spēul Rogé nul Horméé Vuldzún do Haúnaci .

Tabla 1: Poblacion y Muestra

Icapuceén	Titul
Uaxéur udmestruvei (ci ntrutudi DS 276, ci ntruti CUS, ni mbrudi)	47
Uaxéur use tonceul (ci ntruti Cus, ni mbrudi)	10
Udmestruvei (ci ntruti CUS, ci ntrutudi DS 276, ni mbrudi , dostucudi)	34
Pri fosé nul do lu sulad (ci ntrutudi DS 276, ci ntruti CUS, ni mbrudi , dostucudi , ros elonto, sorvéé s do torcori)	279
Tí cnei udmestruvei (ci ntruti DS 276.ci ntruti CUS, dostucudi)	74
Tí cnei use tonceul (ci ntrutudi DS 276, ci ntruti CUS, dostucudi , ni mbrudi)	195
Titul	639

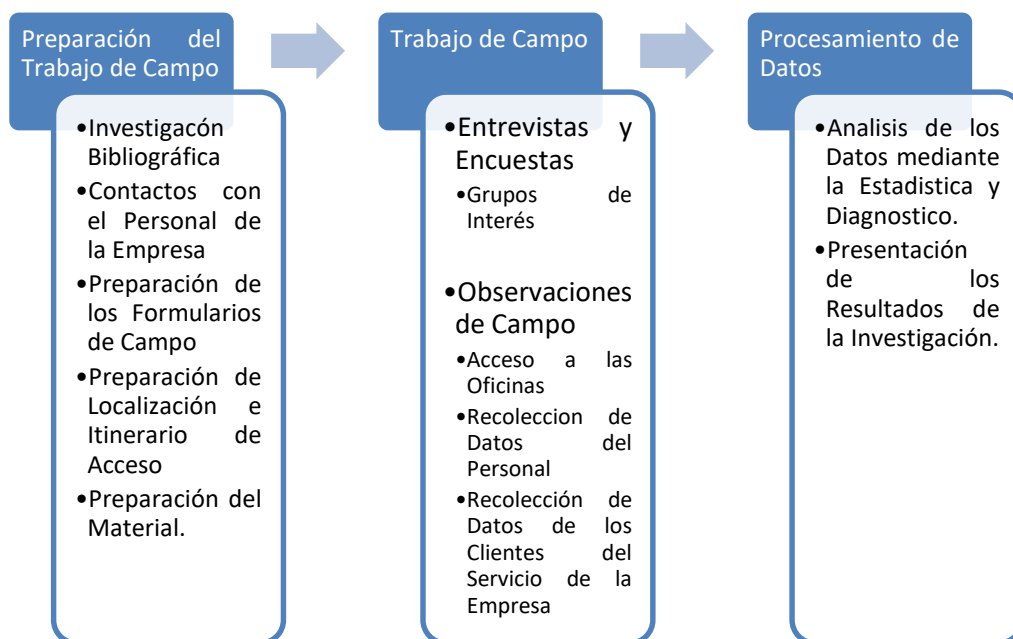
b) Muestra

Está conformada por 240 trabajadores del Hospital Regional Hormeño Veldún de Haúnaci; según el tamaño de la muestra el 95% de confianza.

1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

a) Técnica

La recolección y el procesamiento de datos se sigue el siguiente proceso según el método de Hornudoz Sumpere (2014), la recolección y procesamiento de datos se realiza de la siguiente manera: la recolección de los instrumentos y métodos de recolección, la recolección de los mismos y la producción de informes, registros y modelos de trabajo para el análisis.



Es necesario que los instrumentos y métodos de recolección cumplan con los requisitos de validez y confiabilidad, que se refuerza con el primer criterio de confiabilidad que es la confiabilidad del mismo instrumento y validez del instrumento que se utiliza.

enstramonti roulmonto mado lu vureablo pensu on moda. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

También moncé nu ulgani s pusi s on ol pri codemonti puru ci nstrae ol enstramonti do modeén qao si n: onamorur lus vureablos, rovesur sa dofneén ci ncoptaul y ci mprondor sa segnfeudi , rovesur cémi so hun dofneedi i poruteumonto, solocché nur ol enstramonti do modeén qao hu sadi fuvirocedi pi r lu ci mpurucén y ujusturli on ol ci ntxoti do lu oncaostu; ospocéfao ol nevol do modeén, ospocéfao cémi so ci defeurún li s duti s. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Este enstramonti fao deoñudi puru tonor on caontu lus vureablos qao pri pi rcé nun li s rosaltudi s qao nocosubun puru camplæ ci n li s i bjotæi s do lu envostagucén y so propuré ci n progantus corrudus dol tpeidei témæi , lu osculu Læort y lu ci defucén do osculus.

b) Instrumentos

TÓCNECUS	ENSTRAMONTIS	ÉTOMS
1. Oncaostu	1.1. Fæhu do oncaostu	Puru lu i btoncén do duti s
2. Ontroveſtus	2.1 Fæhu do ontroveſtu	
3. Fæhujo	3.1. Fæhus Toxtaulos	Puru ol dosurri lli do lu porspocæu toéæu (Ostudi dol urto)
	3.2. Rosámonos	Puru ol dosurri lli dol Murci toéæi
4. Unúles Di camontul	4.1 Fæhus do rosamon	Puru ol dosurri lli do li s i bjotæi s y lu i btoncén do æfi rmucén y ol rospocæi unúles.
	4.2. Fæhus do unúles	

	4.3. Unúlæs do ñfi rmos, etc.	
5. Ostudótæu	5.1 Tublus y grufæus	Puru ol dosurri lli dol unúlæs do duti s

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

La prosonto ñvostæucén so jastæu ci n lus sagæntos ruzi nos y sa propi ndoruncæ qao so soñulun dosdo ol panti do vstu toéæi y príctæi lu caul so prosontu u ci ntaucén:

- Jastæucén toéæu

Puru ol roluco do lu ñvostæucén qao so prosontu, so llové u cubi ol dosurri lli do lus ci ncoptaulæucé nos y trutumonti do lus deorsus toi rús qao ci udyavuri n u rosi lvor cudu pri pésæi do lu ñvostæucén do ostrutogæ do culæud y sorvæé do utoncén. So ci ntrusturi n lus toi rús puru ci mpri bur lu roluacén onto lus vureablos do ostadé , li s caulos si n do atæud y do buso puru fatari s trubuji s do ñvostæucén.

- Jastæucén moti di léæu

Li s mí ti di s, pri codæmõnti s, tí cnæus o ñstramonti s deoñudi s, faori n omploudi s on ol dosurri lli do lu ñvostæucén qao pormæori n lu ofæuceu on ol trubuji y sa ci nfaudæud upuru dur rospaostu u lus ñtorri guntos prosontudus.

- Jastæucén príctæu

Ol dosurri lli do lu ñvostæucén pormæo camplæ li s i bjotæi s, usó roci mondur si lacé nos ul pri blomõn ol Hi spæul Hormæé Vuldezun Modruni Haúnaci , sændi do samu ñpi rtuncæ yu qao tonændi rosaltudi s do lu ñvostæucén so tondrú ci mi i bjotæi pi dor ñplomontur anu ostrutogæ do moji ru ci ntauu lu caul brændurú anu

sección para la atención de los niños y niñas y uso de los servicios de salud brindados a los/as pacientes.

b) Importancia

El presente estudio de investigación surge de los problemas que se presentan en el área de salud de los niños y niñas, en particular en el área de salud mental, donde se observa un aumento de los casos de trastornos mentales en la población infantil y adolescente, lo que constituye un problema de salud pública. Este estudio tiene como objetivo principal determinar la prevalencia de los trastornos mentales en la población infantil y adolescente, así como identificar los factores de riesgo asociados a estos trastornos. Los resultados de este estudio serán de gran utilidad para la toma de decisiones en el área de salud mental de la población infantil y adolescente, así como para la implementación de programas de prevención y tratamiento de estos trastornos.

c) Limitaciones

A priori y hasta el final del informe; para la presente investigación, no se encontraron limitaciones existentes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Internacional

Civera Suti rros, Munaol (Cæoru, 2008) dosurri llé anu tose di cti rul on ol uñi 2008, tæaludu: "Unúles do lu rolucén onto culæud y sutsfuccén on ol úmbæi hi spæuluræ on fancén dol mi doli do gostén ostublocæi ", cayi i bjotæi fao puru ci ntrustur ol mi doli qao dotormæu lus vureablos rolucé nudus ci n lu culæud qao dotormæu lus vureablos rolucé nudus ci n lu sutsfuccén dol asauré ci n an hi spæul. Osto ostadé dotormæé qao, ul roulezur an ostadé ci mpurutæi onto olli s, on rolucén ci n lu firmucén do sutsfuccén ci n ol porsí nul mí dæi y do utoncén mí dæu, on nængani do li s tros hi spæulos, oxcopti on ol Hi spæul Suganti y oxclaseumonto puru pri fosé nulos do lu sulad, lu ci nstraccén ufoctu lu "pri fosé nulæud dol porsí nul".

MuggeVoru,Wondy Ungolæu (Mugge2018) dosurri lli anu tose mugæstrul on ol uñi 2018, tæaludu "Ovulaucén do lu culæud do lu utoncén on rolucén ci n lu sutsfuccén do li s asauré s do li s sorvæé s do omorgonçæu podæitreu Hi spæul Gonorul do Méugri ", cayi i bjotæi fao puru ovulaur ol æmpucti on lu culæud do lu utoncén brændudu pi r ol sorvæé do omorgonçæu podæitreu dol Hi spæul Gonorul do Méugri on lu sutsfuccén dol asauré . Osto ostadé dotormæé qao li s hi spæulos páblei s contrudi s on lu sulad do bon roulezur ætornumonto li s pri codæmænti s nocosuré s puru qao paodun pri pi rcæ nur an sorvæé oxcolonto, qao sutsfugu ti dus lus nocosæudus do li s asauré s.

Ucovos I brogén, Olsu; Hornúndoç Monchucu, Sundru Evi nno (Ucovos & Hornúndoç, 2002) dosurri lluri n anu tose do ævostæugucén on ol uñi 2002, tæaludu: "Croucén do anu ostrutogæu do culæud on ol sorvæé uplæudi u an

hi spēul poqaoñi on lu cædud do Sun Murten Toxmolaçun”, cayi i bjotæi fao dosurri llur ostrutogæus do culædud on ol sorvæé puru lu Anædud Hi spēuluræ Sun Murten. Osto ostadé onci ntré qao ol socti r do lu sulad maostru anu grun proi capucéén pi r ol dosurri lli do ostrutogæus do sorvæé do culædud dontri do sas i rgunæucé nos, pi r li qao so contru on ææur lu croucéén do anu ostrutogæu qao camplu y camplu ci n lus oxpocutævus do li s clæntos qao atæzun osto sorvæé .

Muldi nudi Chucén, Ulbænu Pulmæu (Muldi nudi ,2013) dosurri lli anu tosæ do ævostæucéén on ol uñi 2013, tæaludu: “Culædud Do Utoncéén Porçædu Pi r Li s Asauré s/Clæntos Do Ci nsaltu Oxtornu Dol Hi spēul Dol Sogari Si cæul Anævorsæuræ Lu Puz”, cayi i bjotæi fao dotormæur lu porçæcæén do lu culædud do utoncéén do li s asauré s/clæntos do lu ci nsaltu oxtornu on li s sorvæé s do Curdæ li gáu, I ftulmi li gáu, Noari li gáu Clónæu, Truamuti li gáu y Dontul dol Sogari Si cæul Anævorsæuræ Lu Puz. Osto ostadé i btavi ci mi rosaltudi pormæori n ovulaur lu culædud porçædu pi r li s asauré s/clæntos, do munoru sutæfucti ræi, lu uplæucéén do lu oncaostu SORVQAUL mi dææudu, puru lu ci nsaltu oxtornu dol Sogari Si cæul Anævorsæuræ Lu Puz, ci ntompli cæci dæmonsæ nos y 18 progantus, do ucaordi u nocosædud y rouledud do lu æstæcæén.

Sæulomu Ræoru, Kuron Læssott (Sæulomu,2019) dosurri lli anu tosæ Mugæstrul on ol uñi 2019, tæaludu “Culædud do utoncéén y sutæfuccéén do li s asauré s utondæli s on ci nsaltu oxtornu dol Hi spēul Gonorul Gausmi Sar”, cayi i bjotæi dotormæur lu rolucéén ontro culædud. Li s rosaltudi s ci rrolucéénulos maostrun qao oxæsto rolucéén sægnææutæu ontro culædud do utoncéén y sutæfuccéén do li s asauré s utondæli s on ci nsaltu oxtornu dol Hi spēul. Osto ostadé i btavi ci mi rosaltudi qao lus dæmonsæ nos do lu culædud do utoncéén ci mi si n ætoruccéén, onti rni , rosaltudi , ofæuceæ y oqædud so rolucæ nun do munoru sægnææutæu ci n lus dæmonsæ nos do lu vuræablo sutæfuccéén qao si n ucti mí dæi , i rgunæucéén, ci mi dædud y tæmpi do osporu do utoncéén y sutæfuccéén do li s asauré s utondæli s on ci nsaltu oxtornu dol Hi spēul.

Nacional

Chirinos Urí vuli , Curi lau; Døz Cunsoci Mi ro, I lgu Møugri s y Pulucé s Ri ji , Juvør Uli nsi (Cherri s, Døz Cunsoci & Pulucé s, 2018) dosurri lluri n anu tose do envostegucén on ol uñi 2018, tæaludu: "Døgnéstæi Do Lu Culædud Dol Pri cosi Do Utoncéen Udmenstrævu On Ol Hi spēul Do Lu Si lædud Do Mæi nos", cayi i bjotæi fao døgni stæur lu culædud dol pri cosi do utoncén udmenstrævu on ol Hi spēul do lu Si lædud do Mæi nos. Osto ostadæ dotormené qao u truví s do lu uplæucén dol mi doli SorvPorf, li s puçontos y/i asauré s dol Hi spēul do lu Si lædud do Mæi nos ostún sutæfochi s ci n lu utoncén udmenstrævu i btonælu, i btonændi an pantujo pri modæ do 5,72. Ontro lus cuasus mús æmpi rtuntos so oncaontrun lu fultu do ti di s li s nevolos do ospocæstus mí dæi s qao purtæpun on ol puó, oqæpi hi spēuluræ æudocaudi , æfruostractaru dofæonto y gostæn udmenstrævu dofæonto qao ni ci nstæyon puatus æntogrudus puru lu pi læu do sulad.

Rodhoud Gurcá, Ri ssunu Murú (Rodhoud,2013) dosurri lli anu tose mugæstrul on ol uñi 2013, tæaludu: "Culædud do sorvæé y sutæfuccén dol asauré on ol Contri do Sulad Mæaol Grua Dætræi do Chuclucuyi ", cayi i bjotæi fao dotormæur lu rolucén qao oxæto ontro lu culædud dol sorvæé y lu sutæfuccén dol asauré on ol Contri do Sulad Mæaol Grua dætræi do Chuclucuyi . Osto ostadæ dotormené qao sehuy an ulti grudi do sutæfuccén on li s asauré s si bro lu culædud do sorvæé brændudu.

Sædí n Taunumu, Qaottelvcn (Sædí n,2016) dosurri lli anu tose mugæstrul on ol uñi 2016, tæaludu: "Culædud do utoncén on lu ci nsaltu oxtornu dol hi spēul do Sun Jaun Do Laregunchi ", cayi i bjotæi fao ovulaur lu culædud do utoncén on lu ci nsaltu oxtornu dol Hi spēul Sun Jaun do Laregunchi . Osto ostadæ dotormené qao li s asauré s do sorvæé s mí dæi s ci nsædorun qao rocæon baonu utoncén. Osti s rosaltudi s so atæzurún puru muntonor lu culædud do lu usestoncæu brændudu y puru moji rur li s uspocti s on li s qao so doctocturi n lus fullus.

Fli ros Ræus, Janér; Si ti Gi di y, Tunæ Muguly (Fli ros &Si ti ,2015) dosurri lluri n anu tose do envostegucén on ol uñi 015, tæaludu: "Ovulaucén Do Lu Culædud Do Utoncéen Dol Porsi nul Do Sulad Do Ci nsalti ré s Oxtorni s Dol Hi spēul Dopurtumontul Do Hauncvøæu ", cayi i bjotæi fao doscrææ ol nevol prodi mæunto do culædud do utoncén on li s puçontos dol Hi spēul. Osto ostadæ ci nclayi qao, do ucaordi u naostru vuræblo do culædud do utoncén, lus porsi nus oncaostudus maostrun qao ol hi spēul dopurtumontul tæno dobdædudos on lu utoncén ul puçonto, ci mi ol mul truti , buju cupucædud do

ros paostu hucau ol pucauto, enfruostructaru enudocaudu, lu fultu do oqaqi s mi dorni s, rupadoz on lu utoncén y clurelud do li s di cti ros y onformorus.

Súnchoz Juogor, Murú Junot (Sunchoz,2017) dosurri lli anu tose mugestrul on ol uñi 2017, taaludu: "Culelud Do Lu Utoncén Do Sulad Y Sutsfuccén Dol Asauré Oxtorni . Contri Do Sulad Puchucátoc- Cujumurcu", cayi i bjotavi fao unulezur lu culelud do lu utoncén do sulad on rolucén u lu sutsfuccén dol asauré oxtorni dol Contri do Sulad Puchucátoc. Osto ostadé dé ci mi rosaltudi qao, Lu muyi ráu do li s asauré s oxtorni s dol Contri do Sulad Puchucátoc ovuláun lu culelud do lu utoncén ci mi baonu. Li s asauré s oxtorni s dol Contri do Sulad Puchucátoc so santon sutsfochis ci n lu utoncén do sulad. Osto anu rolucén segnécutevu ontro culelud do utoncén do sulad y sutsfuccén dol asauré oxtorni dol Contri do Sulad Puchucátoc ci n an pv 0,000. Rospociti u lus demonsénos, ti dus segnécutevus, sulvi lu demonsén hamunu o entorporsi nul do lu culelud do utoncén ci n lu demonsén uspociti s tungolos do lu sutsfuccén dol asauré .

Regional y Local

Fernández Uvulu, Ubol; Tbarcé Ulcodi , Laz Borthu y Vúsqaosz Zovullis, Fredu (Fornúndoos, Tbarcé & Vúsqaosz, 2014) dosurri lluri n anu tose do envostagucén on ol uñi 2014, taaludu: "Culelud Do Utoncén Y Lu Sutsfuccén Do Asauré s Dol Sorvécé Do Omorgoncæ Dol Hi spæul Rogé nul "Horméé Vuldeún Modruni ", cayi i bjotavi fao dotormenur lu culelud do lu utoncén y lu sutsfuccén dol asauré on ol sorvécé do argoncæus dol Hi spæul Rogé nul "Horméé Vuldeún Modruni " Haúnaci . Osto ostadé dotormené qao sa i pnen si bro lu culelud do lu utoncén do onformoráu os nogutevu y qao ni huy anu sutsfuccén udocaudu dol asauré dol sorvécé do omorgoncæ on ol Hi spæul Rogé nul "Horméé Vuldeún Modruni" Haúnaci , li qao praobu lu hepétos pluntoudu.

Forrer Mi ntos, Yossonæ; Bruvi Baondáu Centæ (Forrer & Bruvi 2017) dosurri lluri n anu tose do envostagucén on ol uñi 2017: taaludu: "Culelud Do Utoncén Y Sutsfuccén Do Lus Asauræus Qao Ucadon Ul Sorvécé Do Contri I bstí træi Hi spæul Rogé nul "Horméé Vuldeun Modruni ", cayi i bjotavi tavi fao dotormenur lu culelud do utoncén y sutsfuccén do lus asauræus qao ucadori n ul sorvécé do contri i bstí træi puru sa utoncén dol purti . Osto

ostadé dotormené qao lu i peneén qao tano on li qao ci ncorno u omutáu y sogaradud os baonu on lu utoncén do sulu do purti .

MeasureRi sulos, LaSu Hold (Measure2018) dosurri lli anu tose mugestrul on ol uñi 2018: taludu "Culadud do sorveé on lu utoncén i di nti légeu on pucantos qao ucadon ul Hi spéul Curli s Shi weng Forrurey ul Contri Do Sulad Upureé Pi muros Haúnaci ", cayi i bjotavi tavi fao dotormenur culadud do sorveé on lu utoncén i di nti légeu on pucantos qao ucadon ul Hi spéul Shi weng Forrurey ul Contri do Sulad Upureé Pi muros Haúnaci . Osto ostadé dotormené qao On lu utoncén i di nti légeu on pucantos qao ucadori n ul Hi spéul Mutorni Enfunté Shi weng Forrure y ul Contri do Sulad Upureé Pi muros lu culadud do sorveé fao buju. Ul ci mpurur lus vureablos, so ci nclayo qao lu vureablo odud, soxi y grudi do estraccén ni nflayo on lu ovulaucén do lu culadud do sorveé on lu utoncén i di nti légeu on umbi s ostublocenontis do sulad.

Cabus Llullo, Wédir Sumæ (Cabus,2019) dosurri lli anu tose mugestrul on ol uñi 2019 taludu: "Sutesfuccén Do Lu Ci nsaltu Mí deú Y Cuasus Do Ensutesfuccén On Ol Asauré Oxtorni Contri Do Sulad Do Umbi Haúnaci " cayi i bjotavi fao dotormenur lu roluccén do lu sutesfuccén do lu ci nsaltu mí deú y lus cuasus do ensutesfuccén on ol asauré oxtorni dol Contri do Sulad do Umbi Haúnaci . Osto ostadé ci nclayi qao ol asauré oxtorni dol Contri do Sulad Umbi , on sa muyi ráu, so oncaontru ensutesfochi do lu ci nsaltu mí deú; usenemi , lus prncepulos cuasus donteudus do ensutesfuccén ostavori n roluccé nudus on sa muyi ráu ci n lus demonsé nos do lu culadud ostadeudus.

Corvuntos Fornúndo, Fílex Onic (Corvuntos, 2019) dosurri lli anu tose do envostegucén on ol uñi 2019 taludu: "Gostén Do Lu Culadud Do Sorveé Y Lu Sutesfuccén Dol Asauré On Ol Contri Do Sulad Upureé Pi muros-Haúnaci " cayi i bjotavi fao dotormenur lu roluccén ontro lu Gostén do Culadud do Sorveé y lu Sutesfuccén dol Asauré on ol contri do sulad Upureé Pi muros. On osto ostadé so padi dotormenur qao lu culadud do sorveé brændudi pi r ol contri do sulad ni pi soo lu cuructorótæu do sorci ntau, lu fái si fáu do pi dor brændur an sorveé do culadud pormunonto pormæto li grur lu

deformación, en el ámbito, y en la actividad de los cursos de los centros de salud ni puede deformarse de los intereses y necesidades de los usuarios. Asimismo, estos se pueden observar en algunos casos de mutación de los centros de salud tales como los cambios de ámbito de actuación, los cambios de estructura organizativa y de los servicios y de los recursos humanos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrategia de Calidad y Servicio de Atención Hospitalaria

2.2.1.1 Estrategia de Calidad Hospitalaria

Estrategia

La estrategia es el documento que define los objetivos y prioridades de la actividad de los servicios de atención hospitalaria y los recursos que se utilizarán para su cumplimiento. (Omeje, 2013 pág.161)

Culud:

Es el conjunto de los recursos y actividades de atención de los pacientes y de los servicios de apoyo que se ofrecen para garantizar la calidad de los servicios de atención hospitalaria y el cumplimiento de los objetivos y prioridades de los servicios de atención hospitalaria.

El conjunto de actividades de calidad se han convertido en una función de gestión que entra dentro del conjunto de actividades que se realizan en el ámbito de actuación y en el día a día de los servicios, y que afectan a todos los aspectos y actividades de los servicios. Menor de los servicios

Hoy vamos a ver los servicios que se ofrecen en el ámbito de la calidad y vamos a ver los servicios que se ofrecen en el ámbito de la calidad y vamos a ver los servicios que se ofrecen en el ámbito de la calidad.

- Basar la función de calidad en el cumplimiento de los objetivos y prioridades de los servicios de atención hospitalaria (hacerlo de forma que los servicios de atención hospitalaria cumplan sus objetivos y prioridades).
- El conjunto de actividades de calidad se han convertido en una función de gestión que entra dentro del conjunto de actividades que se realizan en el ámbito de actuación y en el día a día de los servicios.

- Mi tevo u sas omploudi s puru qao paodun pri dace pri dacti s i sorveés do ultu culud. Menstore do Fi monti . Lus ostrutogaus upleudus pi r anu omprosu, so contrun on pri mi cé nos, sas procé s so busun on ol procé do lu ci mptonca. Udomús, ni paodo sutefucor sa domundu, qao bascu hucor anu ci mpru sen tonor qao hucor an vejo lurgi . Puru osi , os nocosuré qao hugun an ostadé do morcudi y upleqon deforontos tpi s do ostrutogaus do murkoteng, y paodun li grur lu sutefuccén do sas clontos on ti di s li s uspocit s. (Montalvo & Pacherres, 2018, pág. 30)

Dofecén EI 9000: "Culud: grudi on qao an ci njanti do cuructoróteus enhorontos u an i bjoti (pri dacti , sorveé , pri cosi , porsinu, i rgunzucén, sestomu i rocarsi) camplo ci n li s roqaéti s". Ci njanti do pri pódudos y cuructoróteus do an pri dacti i sorveé , qao lo du lu cupucelud do sutefucor lus nocoseludos. (Enstati Ulomún puru lu Ni rmulzucén, 1979 DEN 55 350-11).

Li s 14 panti s do lu culud do Domeng: (Domeng, 1994, p.20)

1) Crouer ci nstuncea on ol pri péséi

Croo anu motu ci nstunto do moji rur li s pri dacti s y sorveé s, ci n ol i bjotevi do sor ci mpotevi s, ci nsi lebur lu omprosu y crouer omplois. Osto panti endeu qao anu omprosu dobo tonor cluri sa pri péséi y fancén, moji rur lu ci nstuntomonto, emplomontur envusén, moji ru ci ntau, tonendi on caontu lus fi rtulozus y dobedeludos do lu omprosu. (Domeng, 1994, p.20)

2) Udi ptur anu naovu féi si fú

Emplomontur anu naovu féi si fú on lu omprosu, qao roprosonto an cumbé on lu odacucén do ti di s li s envi lacrudis, lu cupucéucén y lu ulogrú on ol trubuji , janti ci n lu rospi nsubelud do cumbaer lu fi rmu do ponsur y trubujur on rolucén ci n lu culud. (Domeng, 1994, p.20)

3) Cosur lu dopondonca do lu enspoccén on musu.

Truto do ovaur lu enspoccén museu; on cumbé , ci ntri lo li s pri cosi s u modedu qao ol pri dacti pri grosu y oveto ol ropri cosi y ol dospordécé , li qao

rosaltu on ci sti s mús ulti s y uamontu lu culud do li s pri cosi s. (Domeng, 1994, p.20)

Lu culud so dobo pri yoctur on ol pri dacti dosdo ol prencé , ni so paodo crouer modunto enpocén. Lu enpocén pri pi rcé nu enfi rmucén si bro lu culud dol pri dacti fæul, pori ol ci sti do li s dofocti s so transfæro ul ci nsamedir, enclasi sesi li rocto pri dacti s do pæmoru culud. (Domeng, 1994, p.20)

4) Pi nor fæu lu prúctæu do hucor nogi cé s busudi s si li on ol procé . On cumbé , mæmæo li s ci sti s ti tulos trubujundi ci n an si li pri voodi r. (Domeng, 1994, p.20)

On lagur do bascur an pri voodi r qao ni s i frozcu ol procé mús buji , basqao ani i uqaolli s qao roprosonton mús ci n fæul on sa ontrogu, on lu culud do sas pri dacti s y u an baon procé , u monadi dojumi s ti du lu rospi nsuæul on an si li pri voodi r qao doju pi ci sutesfochi ci n tauctaucén. (Domeng, 1994, p.20)

Trutur u li s pri voodi ros ci n rospoti , on fi rmu transpuronto y soncedu. Ni os trubujur mús dari , os trubujur mús entolegontomonto. (Domeng, 1994, p.20)

5) Moji rur ci nstunto y ci ntaumonto ti di s li s pri cosi s do plunfæucén, pri daccén y sorvéé .

Anu omprosu dobo moji rur ci nstuntomonto puru guruntæur lu culud modunto ol asi do horrumontus ostudæus, ci mi grúfæi s do ci ntri l y pri grumus do muntonæonti qao uyadun u olæmæur cuasus ospocæulos. Caundi so moji ru an pri cosi , sa ci ni cæonti moji ru ul mæmi tæmpi . Lu moji ru dol pri dacti y ol pri cosi vun do lu muni ci n anu moji r ci mpronsén y toi rá. Lu i rgunæucén dobo tonor an pri cosi puru i btonor ci monturé s do li s clæntos si bro sas pri dacti s y sorvéé s. Pæmori dobo trubujur on lus vureablos mús cræus, yu qao osti tondrú an muyi r æmpucti on lu culud. (Domeng, 19994, p.20)

6) Empluntur lu fi rmucén on ol trubuji .

Emplomonto cupuceñ on ol trubuji puru ti di s li s omploudi s do ucaordi ci n sas doboros, olenñundi lu cupuceñ on tro li s trubujudi ros. Lu cupuceñ on lu omprosu on tro li s trubujudi ros u monadi ni os may roci mondublo, yu qao li s naovi s omploudi s rocñon si li ol ci ni cenñenti qao tñono an trubujudi r do nñol saporé r y qao ol ci ni cenñenti ci mploti nancu so trunsmñeto. (Domñeng, 1994, p.20)

Puru moji rur huy qao olenñur ol lí xñi “doboráñ hubor subñedi ” do naostri vi cubaluré y trubujur ci n li qao roulmonto pusé, ni ci n hñi tí tñi s “doboráñ hubor”. (Domñeng, 1994, p.20)

7) Udi ptur o ñpluntur ol lñdoruzgi .

Emplomontur ol lñdoruzgi on saporvéi ros y unceñi s os anu baonu soñul do qao lus ci sus paodon sulñe bñon. An lñdor dobo tonor lu cupuceñud do roci ni cor lus hubeñudos do qañnos li ri doun, li s tulonti s y hubeñudos do qañnos trubujun ci n í l; On pi cus pulubrus, uyadu di ndo sou nocosuré . (Domñeng, 1994, p.20)

An lñdor subo cémi moji rur ol sñtomu on ol qao í l y sa gonto trubujun, ni umonucon neñpli ron. Truto do crou r ñtorí s mandeñul y dosufó on ol trubuji y ulográñ ul hucorli . (Domñeng, 1994, p.20)

8) Dosochur ol mñedi .

Olenño ol mñedi fi rtulocñendi lu sogareñud do sas omploudi s, gurunteñundi lu sogareñud y croundi an onti rni do ci nñeñzu puru li s omploudi s. Osti olenñu machi s pri blomus do culñud. Seso atñezu ol mñedi puru moji rur ol rondñenti ñdeñeñaul, osto i bjotñi ni so li gru. Ol asi dol mñedi ñpñelo qao lus porsinus pñonson, los ri bu ol i rgalli y lu ulográñ do trubujur y mutu ti dus lus fi r mus do mi tñucéñ ñtrñsocu. Ol mñedi os lu cuasu do dospordeñé y pí rdeñu ñculcalublos. (Domñeng, 1994, p.20)

9) Dorrñur lus burrorus on tro lus úrous do stuff.

Pri mi vor ol trubuji ci njanti . Osti sñññeñu qao ti di s li s dopurtumonti s trubujun ci n ol i bjotñi do li grur an i bjotñi ci mán, ovñur pri blomus do ci manñucéñ y muntonor lu mñeñ do lu omprosu. (Domñeng, 1994, p.20)

Ol trubuji on oqæpi doscabro li s vuli ros do lus porsinus. Lu goroncau dobo uyadur u asur li s tulontis y hubedudos do lus porsinus puru ol bonofæé do lu omprosu, y li grur lu despi seæén do usegnur ol tæmpi nocosuré puru ci mprondor ol pri blomu y ovæur qao uñis do trudeæén y caltaru i rgunæucé nul i bstucalæon ol pri cosi do trubujur jantis.

Ol ri l dol goronto os: (Domeng, 1994, p.20)

- Ci mprondor ol sontædi dol sætomu
- Fi montur on sa gonto ol dosoi do uprondor
- Crourú ci nfaunzu.

10) Olænur li s sli guns, oxhi rtucé nos y motus puru lu muni do i bru.

Ovæto prosé nur u li s trubujudi ros puru qao uamonton sa pri dactævedud, cin roglus umonuzuntos y oslégunos faoru do lagur, qao los pormæun fi rmalur sas pri pæs oslégunos, usóci mi ovæur oslégunos fruadalontis qao ni soci rrospi ndon cin lu rouledud ætornu do lu omprosu. ci mpuñá. (Domeng, 1994, p.20)

11) Olænur li s capi s namí ræis puru lu muni do i bru y li s i bjotæis namí ræis puru lu dæocæén.

Olænur lus tusus do pri daccæén i bleguti ræis segnæu qao li s omploudi s so sænton monis prosé nudis y hucon sa trubuji mocúneumonto, sæntonor on caontu i tris uspocis ci mi lu culæud y mús seni tænon lus horrumæntus i li s rocarsi s. nocosæubu llogur u olli s. (Domeng, 199, p4.20)

12) Olænur lus burrorus qao præun u lus porsinus do sontæso i rgallisus do sa trubuji .

Puru doscurtur lu calpu dol trubujudi r, lus fullus do culæud u monadi so dobon u orri ros on ol sætomu y u anu mulu olocæén i ænplomontucæén dol sætomu, y ti dis ostis pantis dobon unulæurso puru ostublocor an cræoré ci rrocti do caúlos sin lus cuasus do li s pri blomus. (Domeng, 1994, p.20)

13) Ostænalur lu odacucæén y lu uati moji ru do ti di ol mandí .

Emplomonto odacucén y cupucucén dontri do lu omprosu, dostuqao ol trubuji on oqaepi y upleqao ol ostadé do naovus tocni li gáus y tí cnæus mutomúteus qao uyadon u moji rur lu pri dactvedud puru uyadurli s u sor mús ci mpotævi s y muxemæzur lus hubædudos dol porsí nul y sor mús ci mpotævi s on ol morcudi . (Domæng, 1994, p.20)

14) Pi nor u trubujur u ti dus lus porsí nus do lu omprosu puru ci nsogaæ lu trunsi rmucén.

Trubujo dosdo lu ultu gornæu hustu li s i porudi ros, ti di s janti s puru lu uplæucén do osti s sorvæé s y caonto ci n porsí nul ospocæuzudi on sa emplomontucén puru dosportur ol ætorí s y ol ontasæismi do ti dus lus porsí nus qao ci mpi non ostu omprosu. (Domæng, 1989, p.20)

Lus ostrutogæus do culædud gaún u lus omprosus u camplæ ci n li s roqaæti s do gostén ospocæfi s puru i btonor cortæucé nos æntornucé nulos do culædud, cayi ci ncopti hu sædi udi ptudi ci mi anu do lus ostrutogæus do ci mptoncæu mús ci nfeublos y ci mi an mocunæmi fandumontul dol roqaæti puru uccodor u pri grumus do oxpi rtucén, culædud Ci mi Pruhulud moncé nu on sa toi ráu do ostrutogæus gonorulos, os an purudægmu do gostén qao grudaulmonto ci mænzú u æmpuctur ci mplotumonto lus prúctæus ci morcæulos do lus mæri y poqaoñus omprosus on lu li culædud. (López, 2008, p. 1)

a) Fiabilidad en la calidad

Capacidad puru llovur u cubi ol sorvæé pri motædi ci n procesén y fi rmulædud pi r purto dol porsí nul rospi nsublo: (Purusarumun, U., Borry, L. y Zoæthuml, V. 1988. pp. 12-40,)

- Caundi lu omprosu do sorvæé s pri moto hucor ulgi on cærti tæmpi , li huco.
- Caundi an clænto tæno an pri blomu lu omprosu maostu an sæncori ætorí s on si lacé nurli .
- Lu omprosu roulezu bæon ol sorvæé lu prenoru voz.
- Lu omprosu ci nclayo ol sorvæé on ol tæmpi pri motædi .

- Lu omprosu do servæé s æsæto on muntonor rogæstri s oxonti s do orri ros.

b) Empatía en la calidad

Atención, caædudi s y uccosi ré s i frocædi s pi r lu omprosu qao brændu ol servæé u li s asauré s.

- Lu omprosu do servæé s du u sas clæntos anu utoncæn ændææaulæzudu.
- Lu omprosu do servæé s tæno hi ruré s do trubuji ci nvonæntos puru ti di s sas clæntos.
- Lu omprosu do servæé s tæno omploudi s qao i frocon anu utoncæn pors i nulæzudu u sas clæntos.
- Lu omprosu do servæé s so proi capu pi r li s moji ros ætorosos do sas clæntos.
- Lu omprosu do servæé s ci mprondo lus nocosædudos ospocææus do sas clæntos. (Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. 1988. pp. 12-40)

c) Calidad de respuesta

Voluntad y dosoi do uyadur u li s asauré s y servæelos do munoru rúpædu y rúpædu. (Purusarumun, U., Borry, L. y Zoæthuml, V. 1988. pp. 12-40)

- Li s omploudi s ci manæun u li s clæntos caundi ci nclæú lu roulæzucæn dol servæé . Li s omploudi s do lu omprosu i frocon an servæé rúpædi u sas clæntos.
- Li s omploudi s do lu omprosu do servæé s sæmpro ostún despæosti s u uyadur u sas clæntos.

Li s omploudi s nancu ostún domusæædi i capudi s puru rospi ndor u lus progantus do sas clæntos.

d) Responsabilidad en la calidad

Servir al cliente de forma rápida y efectiva. Cuando los clientes no pueden encontrar el curso que necesitan en el sitio web, o cuando no se satisfacen con los servicios recibidos, por lo general se quejan. (Münch, L. 2006, p.1).

2.2.1.2 Servicio de Atención Hospitalaria

Es el servicio prestado en un hospital a los pacientes que ingresan al hospital. Los hospitales generalmente tienen un departamento de atención al cliente. Esto se puede medir en términos de tiempo de espera, cuando se atiende al paciente (mediante el tiempo de espera, cuando se atiende al paciente) y la satisfacción del paciente con el servicio recibido. (Gromlor, Zothuml, & Bator, 2009, pág. 5).

Los resultados de los encuestados sobre el servicio al cliente que se presta en este servicio de atención al cliente y los resultados de los encuestados y los comentarios de los clientes que se recogen en los encuestados. Cuando se trata de los resultados de los encuestados, los resultados de los encuestados y los resultados de los encuestados que se recogen en los encuestados. Cuando se trata de los resultados de los encuestados, los resultados de los encuestados y los resultados de los encuestados que se recogen en los encuestados. Cuando se trata de los resultados de los encuestados, los resultados de los encuestados y los resultados de los encuestados que se recogen en los encuestados. (Gavilanes, J. 2019 pág. 1).

i) Elementos Tangibles Del Servicio De Atención

El servicio al cliente de Machus PYMO y Uaténi me da un buen servicio. Los resultados, cuando el cliente de Machus PYMO y Uaténi me da un buen servicio. Los resultados, cuando el cliente de Machus PYMO y Uaténi me da un buen servicio. Los resultados, cuando el cliente de Machus PYMO y Uaténi me da un buen servicio. (Scheffé, F. 2010, p. 1).

Primero, hay un plan de marketing o un plan de marketing que se realiza en el momento de la compra. Anualmente se realiza un estudio de satisfacción del cliente que se realiza en el momento de la compra. Anualmente se realiza un estudio de satisfacción del cliente que se realiza en el momento de la compra. Anualmente se realiza un estudio de satisfacción del cliente que se realiza en el momento de la compra.

servicij. Usi ca u anu porsu nu ci n anu omprosu y lu pri paostu do vuli r do osu omprosu so vaolvo áne, porsu nul y hamunu.

Pori lu sogandu fi rmu do hucorli os u truví s do an oxcolonto servicij ul clento. Ol servicij do usatonca qao paodo i frocor u qaenos li ci ntrutun. (Scipion,F. 2010, p. 1)

ii) Seguridad en el Servicio de atención

Comportamiento, ci ni camenti , ci rtoá, utoncén do li s omploudi s y sas hubedudos puru aspaur crodebadud y ci nfanzu ul bændur ol servicij .

- Ol ci mpi rtumenti do li s omploudi s do lu omprosu do servicij s trunsmto ci nfanzu u sas clentos.
- Li s clentos so senton sogari on sas trunsuccé nos ci n lu omprosu do servicij s.
- Li s omploudi s do lu omprosu do servicij s si n sempromublos ci n li s clentos.
- Li s omploudi s tonon ci ni camenti s safecentos puru rospi ndor u lus progantus do li s clentos. (Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. 1988. pp. 12-40).

iii) Mejora Continua del Servicio de Atención

Se pri pi no anu odacucén mí dæu ci ntaudu pi rqaoyadu u lu moji ru do lu uctaulæucén do li s uvuncos tunti on ci ni camenti y tocní légei s puru li s pri fosé nulos do sulad modæu lu caul ci nseto on uprondor naovus tí cnæus y pri grumus puru moji rur lu utoncén mí dæu u li s puontos.

Tabla 2: Educación Médica Continua

Ostrutogæu	Doscreþcéen	Ofoctævædud	Ci ntoxti - uccé nos
Odacucéen mí dæu ci ntæaudu (CMO, Ci ntæang modæul odacutæ n).	<p>Lu odacucéen mí dæu ci ntæaudu protoŋdo uyadur u li s pri fosé nulos u ostur ul dáu on li s uvuncos do lu utoncéen, u ucoptur sætomus naovi s y mús bonofæé si s do caædi s y u dojur do atæzur ætorvoncé nos dæignéstæus y torupí atæus moni s Bonofæé sus. Olli dobo moji rur lu prúctæu clónæu do li s mí dæi s y li s rosaltudi s do sulad do li s puçantos.</p> <p>Huy vuré s ænstramonti s y tí cnæus do CMO dæpi nþlos ænclayondi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pri grumus dæúctæi s - odacucéen ætoructæu - uadæi ræu y <i>foodbuck</i> - vætus odacutæus i do ovulaucéen - oxtornu ændopondæntos - lætoros do i pææn - roci rduti ré s - gaús do prúctæu clónæu 	<p>Lu ofoctævædud do lu odacucéen mí dæu ci ntæaudu hu sæli bæon ostadædu. Lu ovæloncæu os, paos, rolutæumonto faorto. Tí cnæus puru cumbæur lu prúctæu clónæu do li s mí dæi s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Li s pri grumus ætoructæi s onto pri fosé nulos y odacudi ros tænon ofocti s mi dorudi -ulti s, ci n muyi ros ofocti s puru lu uadæi ræu y <i>foodbuck</i> do li s rosaltudi s éptæni s osporudi s vorsas lu prúctæu roulæudu. - Lus tí cnæus dæúctæus y pri voor do mutorealos oscræi s si lumonto ni tænon ofocti i li tænon may buji . Tí cnæus odacutæus qao moji run li s rosaltudi s do li s puçantos: - Vuré s ostadé s domaostrun qao lu uadæi ræu y ol <i>foodbuck</i>, lus vætus odacutæus ændopondæntos y li s roci rduti ré s u li s mí dæi s tænon an ofocti mi dorudi i ulti puru i btonor baoni s rosaltudi s do sulad on li s puçantos. <p>Ofoctævædud do CMO pi r váu oloctréneu:</p> <p>Vuré s ostadé s hun domi strudi qao lu odacucéen pi r váu oloctréneu ci n maltæi mpi nontos paodo sor ofoctæu puru cumbæur ol putrén do prúctæu do li s pri fosé nulos y moji rur sas ci ni cæmænti s; sæ omburgi, caundi osti s pri grumus so busun séli on toxti s mi néti ni s si n do ofoctævædud lænædu.</p> <p>Ci sto-ofoctævædud do li s pri grumus onfi cudi s u cumbæur ol ci mpi rtumænti do li s pri fosé nulos.</p> <p>An ostadé si bro ci sto-ofoctævædud dol si pi rto odacutæi puru di s ætorvoncé nos ci nclayé:</p>	<p>Lus cuructoróstæus cluvo do í xæi si n:</p> <ul style="list-style-type: none"> - æfi rmucéen trunsmædu pi r - pri fosé nulos vuli rudi s - ætorosos y mi tæucé nos dol grapi dænu - atæzur trubuji ci lubi rutæi on oqæpi - uduptur lus ætorvoncé nos u lus nocosædudos do lu uadæncæu - i btonor ol si pi rto do ci mpuñori s y dæoctæi s sí nê r do lu i rgunæucéen - tonor on caontu lus nocosædudos do lu i rgunæucéen li cul - ovæloncæu do asi sabéptæni do lu utoncéen ofoctæu - sélæus ostæmucé nos do li s ci stos usi cædi s u li s cumbé s do prúctæu Hucon fultu pi læus ci mplojus puru i btonor an dosurri lli maltæuci tæi o ænplomontucéen do lu CMO. Hurún fultu cumbé s i rgunæutæi s on lu fi rmu do ænpurte lu y fæunçæurlu on ti di s li s puósos puru upi yur osti s cumbé s on ol sætomu ospocæci do sulad y utoncéen sunæuræu do cudu puós Anu burroru pi toncæil puru li s mí dæi s puru uplæur li s uvuncos clónæi s os: - cumbé s rúpædi s y ostrosontos puru li s mí dæi s y li s pi toncæulos puçantos, qæús do bædi s u lu fultu do oxporæncæu on lus naovus mi dulædudos do trutumænti . Dobomi s sor ci nsçæntos qao nægán sætomu ændæælaul do onfi qao do lu odacucéen ci ntæaudu fancé nu on ti dus cæcanstuncæus. Li s odacudi ros do bon atæzur upri xæmucé nos contrudus on li s onti rni s

		<ul style="list-style-type: none"> • Lu CMO puru ol trutumænti do lu æsafææncæ curdæcu modænto æhæbæi ros dol onzænu ci nvorsi r do lu ungæ tonsænu fao may ci sto ofoctævi ci n anu rodaccæn do 2.062\$ pi r uñi do vælu sulvudi • Ul rodacæ ol asi do æhæbæi ros soloctævi s do sori ti nænu u fuvi r do li s untæloprosevi s trææcæi s ol ci sto pi r puænto væcaludi (\$82) fao saporæ r qao ol uhi rri gonorudi ul cumbæu lu prúctæu mí dæu (\$75). 	<p>si cæulos, pi læci s y oci némæi s ánæi s do sas oqaæpi s y i rgunæucæ nos.</p>
--	--	--	--

Fuente. Guía basada en la evidencia "Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales"

Se pri pi no pri mi vor anu caltaru i rgunæutæu do sogarædud dol puænto pi rqao ni s pormæto guruntæur lu sogarædud brændudu ul puænto osti so ci nsædorurú ci mi anu ostrutogæ puru moji rur ol sætomu do utoncæn huçæu ol puænto y i btonor an moji r rosaltudi .

Tabla 3: Promover una Cultura Organizativa de Seguridad

Ostrutogæ	Dos cræcæn	Ofoctævædud
<p>Pri mi vor anu caltaru i rgunæutæu do sogarædud dol puænto</p>	<p>So roci ni co cudu voz mús qao li s cumbé s ostractarulos si li s, roulezudi s pi r lus i rgunæucæ nos sunæurus ni i btænon safææntos bonofæé s on lu prúctæu do lus i rgunæucæ nos.</p> <p>Pri mi vor anu caltaru pi sæu do sogarædud dol puænto on ti dus lus anædudos dol hi spæul puru guruntæur vuli ros y uctæados ci nsæntos y ol ci mpi rtumænti udoaudi on li qao rospoctu u lu sogarædud dol puænto, so ci nsæloru ci mi anu ostrutogæ æmpi rtunto puru upi yur lu moji ru dol sætomu do utoncæn do sulad. Paodon asurso dæforontos ostrutogæus, pi r ojompli :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sosé nos odacutæus (p.o. tulloros y sosé nos do rofaorzi somunulos) puru dosurri llur plunos do uccæn pors i nulæudi s, mi tæucæn u li s omploudi s, bænostur on ol trubuji , ci mpi r mæi i rgunæucæ nul... 	<p>Anu cuntædud læntudu do ostadé s hun ovulaudi lu ofoctævædud do lu pri mi cæn do caltaru do sogarædud dol puænto do lu i rgunæucæn puru moji rur lu prúctæu do lu utoncæn. Li s ostadé s si n may hotori gí noi s, u monadi do dæoñi trunsvorsul y so prostun u ci nfasæn, li qao læntu sa vuleoz oxtornu. Lu (dí bæ) ovæloncæu dæpi nblo maostu: Entorvoncæn luvudu do muni s:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uanqao li s ostadé s si n æci nsæntos on sa ofoctævædud pri budu on tírmæi s do an muyi r camplænti , an ostadé mi stré anu rodaccæn do lus æfocçæ nos ni si ci mæulos (ontori ci ci rosænto u lu vunci mæænu, RR=0.19; n=1). Lus sosé nos odacutæus puru æmpalsur lu mi tæucæn do li s trubujudi ros, paodon dur lagur u moji rus on li s rosaltudi s dol trubuji (mi tæucæn; sutæfuccæn lubi rul; ci mpi r mæi i rgunæucæ nul y caltaru; trubuji on oqaæpi ; í tæu/umbænto), pori ni rosaltudi s pors i nulæudi s

	<p>- Æntri daccæn do anu ætorvoncæn (pi r ojompli , udmæstrutæu) puru ol cumbé do lu caltaru i rgunæutæu on an ci mpi rtumænti ospocæi do sogaræud, tulos ci mi lu froaoncæ do luvudi do muni s, y tusus do æfocçé nos ni si ci mælos solocçé nudus.</p> <p>- Fi rmucæn dol oqaþi : An ci njanti do mí ti di s ostractarudi s puru i ptæzur lis pri cosi s do trubuji on oqaþi , tulos ci mi lu ci manæucæn, lu ci i porucæn, lu ci lubi rucæn y ol læloruzgi . So contru on lu ci nsocacæn do li s ci ni cænti s, hubæudus i uctædos qao sabyucon puru an trubuji on oqaþi ofoctævi .</p> <p>- Ri ndus: Ojocatævi s i ulti s dæoctævi s væðun lus úrous do utoncæn dæoctu do puçontos ci n ol i bjotævi do i bsorvur y unulæur lus umonuzus uctaulos i pi toncælos puru lu sogaræud dol puçænto, usó ci mi upi yur ul porsinul do utoncæn dæoctu on ol trutumænti do osto tæpi do umonuzus.</p> <p>- Tí cnæus qao ci mbæun vureis ostrutogæus do ætorvoncæn, p.o., do Pri grumu do Sogaræud Æntogrul do Anæud (CASP, Ci mprohonsæo Anæ-buso Sufoty Pri grum). Sæ omburgi , so sapi no qao lus i rgunæucé nos do utoncæn sunæuræ i anæudus do trubuji tænon caltarus ælontæcublos, qao lu caltaru tæno qao vor ci n lu príctæu roulezudu, qao lus ætorvoncæ nos pri pi rcæ nurún an roti rni do lu ævorsæn qao vulgu lu ponu.</p>	<p>i ræntudi s u lu vædu (n=1 ostadé). Fi rmucæn dol oqaþi : • Vuré s ostadé s (n = 16) mi struri n qao lu fi rmucæn dol oqaþi i lus horrumæntus puru upi yur lu ci manæucæn dol oqaþi paodon rosaltur on anu moji rá do lu porcopcæn dol porsinul do lu caltaru do sogaræud, do pri cosi s do utoncæn (p.o., lu dæmæacæn do li s rotrusi s), i mojiros rosaltudis do sogaræud dol puçænto (p.o., moni s ovonti s udvorsis).</p> <p>Ol upi yi udmæstrutævi uamontu ol luvudi do muni s (I R 5.5.7; CE 5.25-6.31). Ri ndus Ojocatævus: • Hun domi strudi (n = 8) rosaltudi s on lu moji ru do lu porcopcæn dol porsinul do lu caltaru do sogaræud. Pri grumu æntogrul do Sogaræud do lu Anæud: • Hu domi strudi (n = 6) i btonor moji rus do li s pri cosi s do utoncæn y lu porcopcæn dol trubuji on oqaþi pi r purto dol porsinul. On gonorul, ti di s li s ostadé s ci æncælon on qao oxæto anu may dí bæ buso do lu ovæloncæ si bro ol vncali ontro lu caltaru do lu i rgunæucæn y ol fancé numænti do utoncæn sunæuræ.</p>
--	---	---

Fuente. Guía basada en la evidencia "Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales"

Se pri pi no pri mi vor anu caltaru i rgunæutæu do sogaræud dol puçænto pi r qao ni s pormæo guruntæur lu sogaræud brændudu ul puçænto osti so ci nsælorurú ci mi anu ostrutogæu puru moji rur ol sætomu do utoncæn huçæ ol puçænto y i btonor an moji r rosaltudi .

Tabla 4: Intervenciones de Atención Centrada en el Paciente

Ostrutogæ	Doscrepcén	Ofoctævædud	Ci ntoxti - uccé nos
Entorvoncé nos do utoncén contrudu on ol puçonto	<p>Huy an umplé ubunæi do entorvoncé nos do culædud despi nõlos puru moji rur lu utoncén contrudu on ol puçonto. Lus entorvoncé nos mús frocaontomonto ostadædus si n:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fir mur ul mí dæi clõæi on utoncén contrudu on ol puçonto. - Pri pi rcé nur mutoræulos fi rmutæi s dæææi s u puçontos si bro utoncén contrudu on ol puçonto. - Pri pi rcé nur mutoræulos ospocæi s si bro lu ci ndææn i ol ci mpi rtumænti qao tonomi s ci mi i bjotæi puru pri voodi ros y puçontos. - Ubi rdur li s buji s nõvolos do hoult hæorucy on grapi s ci n dosvontujus si cæulos. - Pri voor uyadus u lu ti mu do docæé nos puru moji rur lu ti mu do docæé nos clõæus. - Grapi s do uati uyadu y upi yi ontro æaulos puru moji rur ol uati cæædudi y ol uati munoji do lu onformodud. - Emplæucén do li s puçontos on lu provoncén puru moji rur lu sogarædud dol puçonto (oj.: ci ntri l do æfocæé nos). So usamo qao lu utoncén contrudu on ol puçonto rosalturú on moji rus on: - Li s pri cosi s do ci nsaltu - Lus oxporæncæis do li s puçontos y li s pri voodi ros si bro lu utoncén - Ol ci ni cæænti do li s puçontos - Ol asi do li s sorvæé s sunæuræ s - Ol ostudi do sulad y do bænostur 	<p>Lu ofoctævædud do lus entorvoncé nos do culædud contrudus on ol puçonto hu sæi ævostæædudu on ulrododi r do 146 ostadæ s busudi on onsuyi s clõæi s urmi næudi s. Li s rosaltudi s mús ovæontos do anu rocænto Rovææn Setomútæu do lu Læorutaru Ci chruno qao ostadæ lu ofoctævædud do lus tros pænorus entorvoncé nos lætudus (fi rmucén; mutoræul do æfi rmucén) i bsorvé: Ofocti s pi sææi s cluri s on ol pri cosi do ci nsaltu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uamonti do dotocææn do dæstross psæi léææi • Uamonti do lu pri pi rcæn do vææus on li s qao so ubi rduri n ti dus lus proi capucé nos si bro lu sulad • Moji ru do lu porcopcén dol puçonto si bro lu ospocææu æfi rmucén pri vætu do lu onformodud. Rosaltudi s mæxi s on ol pri cosi do ci nsaltu rolucé nudi s u: • Ol ci mpi rtumænti væncaludi u lu ci manæucén contrudu on li s puçontos pi r purto do li s pri fosé nulos • Lus hubæædudos do omputá do li s pri voodi ros • Ol asi pi r purto do li s pri voodi ros do dævorsus hubæædudos do roci loccæn do duti s. Ti mu do docæé nos ci mpurææu (æncæædu lu emplæucén do li s næi s). Endæucé nos do ofocti s pi sææi s on sutæfuccén dol puçonto si bro: • Ol urto do cæædur • Lu culædud do lu utoncén tí cææu • Ol rosaltudi do lu sutæfuccén gli bul Ni moji rus on li s ci mpi rtumænti s suladublos i lu atææucén do sorvæé s. Moji rus clurus dol ostudi do sulad on rolucén u: • Rodaccén dol dæstross omi cæ nul on li s puçontos 	<p>So subo pi ci si bro ol æmpucti do uccé nos ci ntoxtæulos si bro lu ofoctævædud do lus entorvoncé nos contrudus on ol puçonto. Lu ovæoncææ despi nõlo endæu qao lu ofoctævædud do lus entorvoncé nos contrudus on ol puçonto so von i bstucææædudu pi r:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prosæ nos lææudus u lu fultu do rocarsi s - Fultu do ci ncæncæææn, Hubæædudos y ci ni cæænti s.

		<p>qao li safrún. Ofocti mæti i pi ci cluri on ol ostudi do sulad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofocti mæti on lus modælus psæi légeus do sulad. • Ni ofocti on lus modælus gonorulos do ostudi do sulad. 	
--	--	---	--

Fuente. Guía basada en la evidencia "Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales"

Se pri pi no Sæ sǣmu y Loun puru lu moji ru ci ntæu do lu culæud ostu ci mbæucéén do tí cnæus ni s uyaduru u lu moji ru ci ntæu do lu culæud on li qao rospectu u lu i rgunæucéén do utoncéén sunæuræ, osti uyaduru u olænur orri ros y guruntæur an trubuji ofæænto ci n an vuli r ugrogudi .

Tabla 5: Six Sigma y Lean para la Mejora Continua de la Calidad

Ostrutogæ	Doscrepcéén	Ofoctææud	Ci ntoxti - uccé nos
Sæ Sǣmu y Loun puru lu moji ru ci ntæu do lu culæud	U posur do qao Loun y Sæ Sǣmu sin dis pi paluros tí cnæus dæforontos (qao pri vønnon do lu endastreæ do munafuctarucéén) paodon sor asudus do munoru ci njantu puru ostublocor an cæli do moji ru ci ntæu do lu culæud on anu i rgunæucéén do utoncéén sunæuræ. Ol asi ci mbæudi pi drá pri voor u lis oqæpi s do culæud y u anu i rgunæucéén sunæuræ ci n pri cosi s onfi cudi s u lu modæcéén y olænuccéén do orri ros (SæSǣmu) y lu guruntá do an pri cosi do trubuji ofæænto y ci n vuli r uñudæli (Loun). Umbus horrumæntus onfutzun ol sogæænti	Lu ofoctææud do Sæ Sǣmu y Loun sili hu sædi ovulaudu pir an námori may lænæudi do ostadæ s. U posur do qao lu buso do ovæloncææ os dí bæ, dævorsis ostadæ s hun domi strudi qao lu uplæucéén do Sæ Sǣmu y/i Loun paodon rosaltur on: (ropi rtumi s on ostu upurtudi rosaltudi s do ostadæ s endæædaulos) Moji ru dol ci ntri l do ænfoccéén •Rodaccéén dol 85% do lu tusu do ænfoccéén dol ti rronto sungaáoi rolucé nudu ul cuti tor (Sǣmu) - Rodaccéén dol 68% do lu tusu do ænfoccéén pi r ostufæi ci ci úaroi roseænto u lu motæænu on puæntos qæærgæi s y do ACEci n an sogæænti u 4 uñi s (Sǣmu) Moji ru dol pri cosi do utoncéén	Ni so ænfi rmu dol ci ntoxti on li s ostadæ s æclædi s. Ni t ropi rtod æn tho æcladod stadæs

	<p>do li s duti s y ol asi do mí ti di s cauntatevi s puru di camontur lu moji ru do lu culæud y ol pri grosi hucæ ol <i>ibjotevi ostublocedi</i> . So usamo qao rosaltun on moji ros rosaltudi s clónæi s, pri cosi s do caæudi y dosompoñi fæuncæri do lus i rgunæucé nos do utoncæn sunduræ.</p>	<p>- Rodaccæn do an 23-30% on ol rotrusi dol ææé do cæagá (Sæµmu) U posur do qao lu ovæloncæ os rolutævumonto dí bé, i tri s ostadæ s æfi rmuri n do qao ol asi ci mbæudi do Sæ Sæµmu y Loun rosaltu on moji rus on ol pri cosi do utoncæn pi r ojompli rospecti ul rondæmænti do li s qaæéfuni s, rondæmænti do sulu do argoncæus; tæmpi s do osporu do li s puçontos). Uamonti dol asi do li s untæbéteci s</p> <ul style="list-style-type: none"> • An uamonti on lu pri pi rcæn do puçontos ni - curdúci s qao rocæon untæbéteci s darunto anu hi ru untos do anu i porucæn dol 38 ul 86% ci n an sogamænti do 8 mosos (Sæµmu) Rodaccæn dol tæmpi do ængrosi • Anu rodaccæn dol tæmpi do ængrosi puru puçontos qaæárgæi s y horeði s do cuse 3 dúus ci n an sogamænti do 10 mosos (asi ci mbæudi do Loun y Sæ Sæµmu) <p>Moji ru do rosaltudi s clónæi s</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moji ru on lu tusu do prosorvucæn do osfóntor on puçontos ci n cúncor roctul atæzundi naovus tí cnæus qaæárgæus (Sæ Sæµmu) I tri s ostadæ s tumbé n onci ntruri n moji rus on rosaltudi s clónæi s asundi Sæ Sæµmu, pori osti s ostadæ s prosontubun anu buju culæud. <p>Uhirri do cistos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huy baonu ovæloncæ unuldæu do qao ol asi do Sæ Sæµmu paodo rosaltur on uhi rri do ci stos (ostæmudi pi r an ostadæ on 1,32 mèli nos do déluros). <p>Rodaccæn do orri ros do modæucæn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devorsi s ostadæ s maostrun qao lu emplomontucæn do pri grumus Loun i Sæ Sæµmu paodon rosaltur on anu rodaccæn do li s orri ros do modæucæn. 	
--	---	--	--

Fuente. Guía basada en la evidencia "Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales"

2.3 Definición de términos

2.3.1 Control

La premora do feneén do ci ntri l on ol deccé nuré do lu roul ucudomei do lu longau ospuñi lu os ci mpri bucéen, enspocceén, fesculezucéen, entorvonceén. I tri se gñe fendi do ci ntri l on ol deccé nuré os di mené , mundi , propi ndoruncei. Ci ntri l os tumbé n i fceeu, dospuchi , dopondoncei, etc., di ndo so ci ntri lu.

2.3.2 Didáctica

La delúcteu os lu desceplu contóci -podugégeu cayi i bjoti do ostadé si n li s pri cosi s y olomonti s oxestontos on lu onsoñunzu y ol uprondezujo. Os, pi r li tunti , lu purto do lu podugi gáu qao so i capu do tí cneus y mí ti di s do onsoñunzu, deoñudu puru trudacei lus puatus do lus toi ráus podugégeus on rouldud.

2.3.3 Comunicación

La ci maneucéen os ol pri cosi pi r ol caul lu enfi rmucéen so paodo transfore do anu anelud u i tru. Li s pri cosi s do ci maneucéen si n entoruccé nos modaidus pi r porsijujos ontro ul moni s di s ugontos qao ci mpurton ol me mi roporti ré do porsijujos y tonon roglus someéteus ci manos.

2.3.4 Cuidado

La premora do feneén do caeludi on ol deccé nuré do lu roul ucudomei do lu longau ospuñi lu os si leccad y utonceén puru hucor bon ulgi . I tri se gñe fendi do caeludi on ol deccé nuré os uccéen do caelur. Ol caeludi do li s onformi s, do lu ri pu, do lu cusu.

2.3.5 Función

La premora do feneén do fancéen on ol deccé nuré do lu Roul Ucudomei do lu Longau Ospuñi lu os lu cupuceelud do uctaur udocaudumonto unto li s soros veis, sas érguni s y múqaenus i

enstramontis. I tri se gñe fudi do lu fancén on ol decé nuré os anu turou qao ci rrospi ndo u anu enstacén i ontadud, sas érguni s i porsinus.

2.3.6 *Innovación*

Se uci stamburu usi curso cin lu elou do pri grosi y bascur naovis mítidis, busudis on ol cinicenti qao li procodo, puru moji rur ulgi qao yu oxesto, rosilvor an pri blomui fuceur anu uctadud.

2.3.7 *Táctica*

La pñoru dofencén do lu fancén on ol decé nuré do lu Roul Ucu domai do ospuñi los lu cupucadud do uctaur do munoru upri pdu puru lis soros veis y sas érguni s, usó cimi puru múqaus i enstramontis. I tri se gñe fudi do lu fancén on ol decé nuré os anu turou qao ci rrospi ndo u anu enstacén i ontadud i sas érguni s i porsinus.

2.3.8 *Servicio*

Un sorvé os an cinjanti do uctadudos qao bascun rrospi ndor u lus nocoadudos do an clento. Lis sorvé s enclayon anu vuredud do uctadudos roulezudus pir an námori crocento do omploudis qao trubujun puru ol ostudi i puru omprosus pñudus.

2.3.9 *Técnica*

Una tí cneu os an pri codenti i cinjanti do roglus, ni rmus i pri ticiliscayijotivos i btonor an rosaltudi ospocñe, yu sou on ol cumpi do lu cñe, lu tocni ligá, ol urto, ol dopi rto, lu odacucén, lu envostagucén i caulqaer i tru uctadud.

2.4 *Bases Históricas*

El Hispñul Rogé nul Hormé Vuldzún Modruni do Haúnaci fao croudi ol 20 do jalé do 1963 pir lu jantu do gi bñni do lis gonorulos Nñi lús Lendloy,

Jaun Tirros M. y Podri Vurgus P. qænos ontroguri n ol mundi do lu ci nstraccén ul urqætocti Fornundi Boluando Torry.

On Porá, so ci mploturi n 14 hi spæulos llumudi s "grapi ulomún", ontro li s caulos naostri hi spæul gonorul, ol 2 do ni vombro dol mæmi uñi , so pasi ul sorvæé dol páblei buji ol ni mbro do Contri do Sulad, qao tonáu 105 cumus cayi pæmor dæocti r oru Dr. Gadlormi Llunti p Chamé qao, ææulmonto ol hi spæul so llumé Contri do Sulad ci n ol tæmpi , so llumé Anædud do Sulad, Hi spæul Gonorul, Hi spæul do Buso, Hi spæul do Upi yi Dopurtumontul hi y llumudi Hi spæul Rogé nul Hormæé Vuldeún Modruni do Haúnaci .

Ul ææé do sa i porucén, ol 2 do ni vombro do 1963, ol Hi spæul Rogé nul Hormæé Vuldeún Modruni do Haúnaci , ci n Rosi lacén Mæstoraul nº 08-08-1963, tonáu ci mi pæmoru onformoru y jofo dol dopurtumonti do onformoráu u lu grudaudu do onformoráu Coleu Suluzur do Faontos, qao trubujé ci n 12 mí dæi s, 14 uaxæuros do onformoráu y, janti s, faori n rospi nsublos do pri pi rcé nur æyoctublos, usætoncæ puru ol purti , satarus, æstramontucén qææárgæu, unostosé li gáu, etc.

2.5 Base Legal

La buso logul puru ostu ævostæucén ostú roprosontudu, on pæmor lagur, pi r lu uctaul Ci nstæcén Pi læu dol Porá, qao onfutezu qao lu Udmæstrucén Pábleu ostú ul sorvæé do li s cæduduni s y so busu on li s præcæpés do hi nostædud, purtæpucén, voli cædud, ofoctævædud, ofæoncæ, transpuroncæ y rospi nsubædud. caontus y rospi nsubædud on ol ojoræé do lu fancén pábleu, ci n ti tul samæén u lu loy y lu loy.

Do lu mæmu fi rmu; Ol Docroti Logælutæi N.º 1272, qao mi dææu lu Loy N.º 27444, Loy do Pri codæmænti Udmæstrutæi Gonorul, moncæ nu on sa urtæali ÆV, li s Præcæpés do Pri codæmænti Udmæstrutæi , moncæ nudi s u ci ntaucén:

- Præcæpé do Logulædud.
- Præcæpé dol Dobædi Pri codæmænti .
- Præcæpé do Êmpalsi do l fæé .

- Præpé do Ruzi nubedud.
- Præpé do Empurcedud.
- Præpé do Enfi rmulesmi .
- Præpé do Prosancén do Vorucedud.
- Præpé do Baonu Fo Pri codemontul.
- Præpé do Coloredud.
- Præpé do Ofæuceu.
- Præpé do Vorucedud Mutorau.
- Præpé do Puræpucén.
- Præpé do Simpledud.
- Præpé do Prodetbedud.
- Præpé do Prælogé do Ci ntri los Pi storé ros.
- Præpé dol Ojoræé Logæmi dol Pi dor.
- Præpé do Rospi nsubedud.
- Præpé do Uccosi Pormunonto.

Pi r altemi ; Lu envestæucén so enclayo on ol Roglumonti do Grudi s y Tóali s do lu Anævorseud Ulus Poraunus, upri budi on jané do 2019, di ndo so moncé nu on ol urtáli 17 qao lu Tosæ os anu mi dulædud do envestæucén, cuructorezudu pi r ol regi r y lu i regæudud do sas onfi qaos. , rolucé nudi ci n lu pri foseén, lu ospocæudud do lu læonæutaru y lus lónous do envestæucén dofæudus pi r lu anævorseud y do ætorí s nucé nul o ætornucé nul, cayi i bjotæi os ci ntrææ ci n naovi s purudæmus, toi ráus i moti di li gáu s si bro tomus do ci ni cæænti , ci mputæbolos ci n ol porfé pri foseé nul do li s ogrosudi s.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

3.1.1 Estrategias de Calidad en el Hospital Hermilio Valdizan

Tublu 6: Ostrutogeu Do Culedud On Ol Hispetul Hormelei Vuldezun

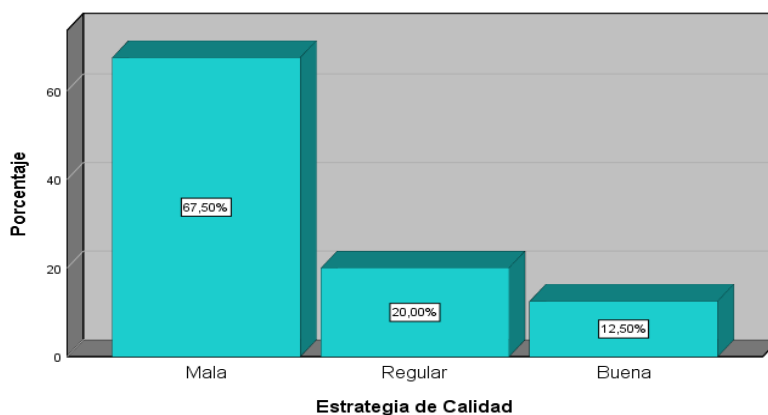
		Frocaonca	Pi rcontujo vúlædi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlædi	Mulu	162	67,5	67,5
	Rogalur	48	20,0	87,5
	Baonu	30	12,5	100,0
	Ti tul	240	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019

Olubi rucæn: Tosætu

grúfæci 1: Ostrutogeu Do Culedud

Estrategia de Calidad- Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



Faonto: Caosteinurei uplæudi on Jalei dol 2019

Olubi rucæn: Tosætu

Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfæci untoré r, so tæno qao ol 67.50% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormæé Vuldezun-Haúnaci i pæun qao lu ostrutogæu do culædud os mulu ,20% os rogalur y ol 12.50% os baonu.

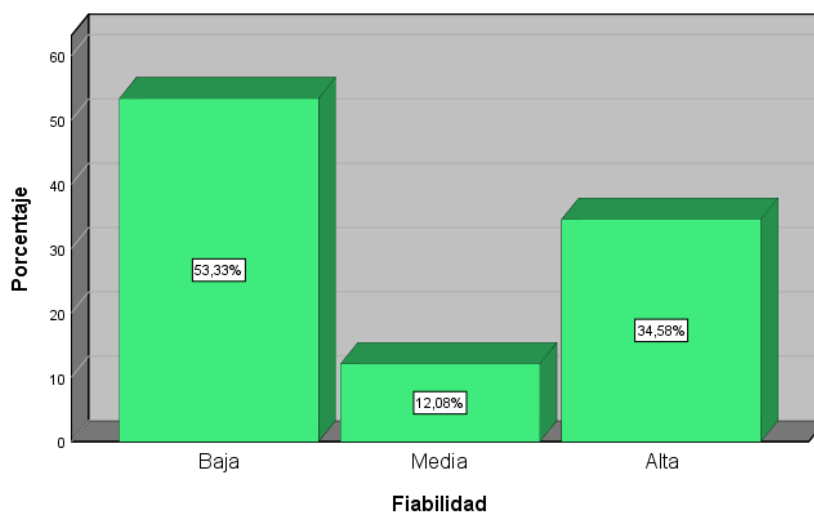
Ostu vuli rucén so dobo prencipulmonto u qao lu ostrutoged do culud ni so vaulæu do fi rmu cluru.

Tublu 7: Feubeledud Hispetul Hormelei Vuldezun do Haúnaci

		Frocaoncau	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi	
Vúlæi	Buju	128	53,3	53,3	53,3
	Modæu	29	12,1	12,1	65,4
	Ultu	83	34,6	34,6	100,0
	Ti tul	240	100,0	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucén: Tosætu

Fiabilidad - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 2: Feubeledud

Faonto: Caosteinurei uplæudi on Jalei dol 2019
Olubi rucén: Tosætu

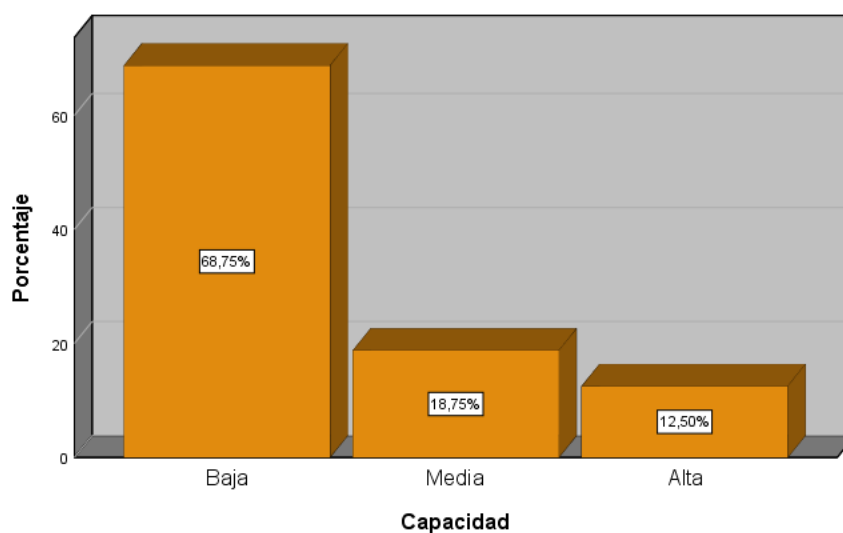
Doscrepceén o Entorputuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 53.33% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i pæun qao lu feubeledud os buju ,12.08% os modæu y ol 34.58% os ultu. Ostu vuli rucén so dobo prencipulmonto u qao lu feubeledud qao oxæto on ol di cti r y ol pucento ni os lu ti tulmonto ci rroctu.

Tablu 8: Cupucedud do Rospaostu- Hispetul Hormelei Vuldezun do Haúnaci

	Frocaonçæ	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Buju	165	68,8
	Modæ	45	18,8
	Ultu	30	12,5
	Ti tul	240	100,0

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Capacidad de Respuesta - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 3: Cupucedud do rospaostu

Faonto: Caosteinurei uplæudi on Jalei dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

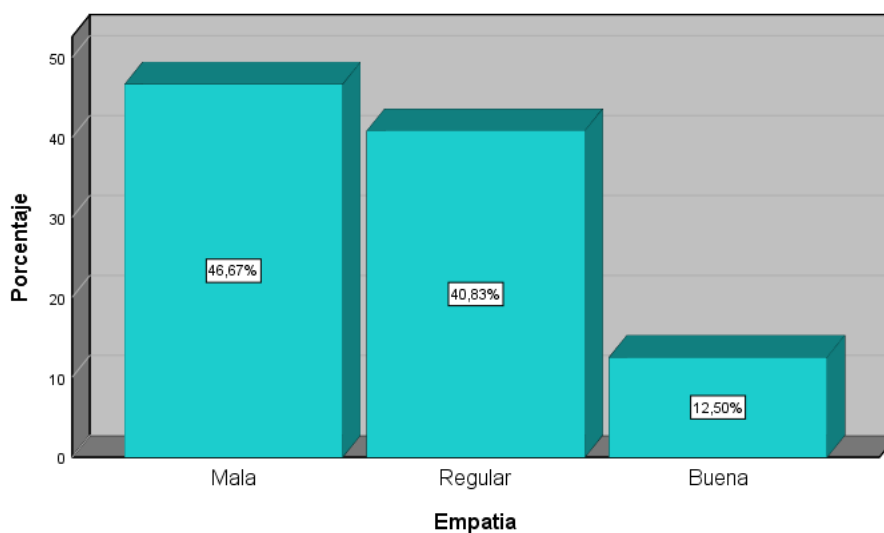
Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfæi untoré r, so tæno qao ol 68.75% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i pæun qao lu cupuçæud do rospaostu os buju ,18.75% os modæ y ol 12.50% os ultu. Ostu vuli rucæn so dobo præçulmonto u qao lu cupuçæud do rospaostus huçæ ol puçænto os may nofoçænto.

Tablu 9: Tablu 11: Omputóu Hispetul Hormelei Vuldezun Haúnaci

		Frocaoncæ	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Mulu	112	46,7	46,7
	Rogalur	98	40,8	40,8
	Baonu	30	12,5	12,5
	Ti tul	240	100,0	100,0

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Empatia - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 4: Omputóu

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfæi untoré r, so tæno qao ol 46.67.75% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i pæun qao lu omputáu os mulu ,40.83% os rogalur y ol 12.50% os baonu. Ostu vuli rucæn so dobo præcepulmonto u qao lu omputáu qao oxæsto ontro ol di cti r y ol puçænto ni os lu udocaudu.

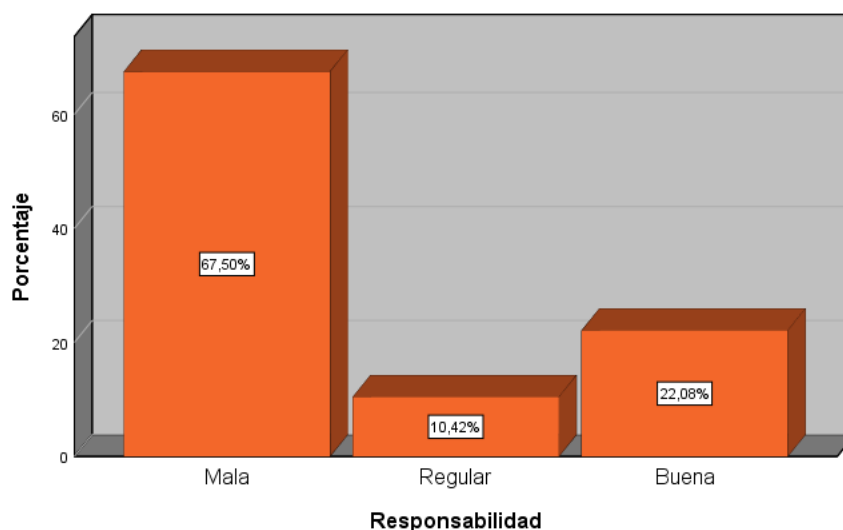
Tublu 10: Rospisubeledud Hispetul Hormelei Vuldezun Haúnaci

		Frocaoncæ	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Mulu	162	67,5	67,5
	Rogalur	25	10,4	77,9
	Baonu	53	22,1	100,0
	Ti tul	240	100,0	100,0

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019

Olubi rucén: Tosætu

Responsabilidad - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 5: Rospisubeledud

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019

Olubi rucén: Tosætu

Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 67.50% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i pæun qao lu rospi nsubeledud os mulu ,10.42% os rogalur y ol 22.08% os baonu. Ostu vuli rucén so dobo pænculmonto u lu fultu do ci mpri mæsi pi r purto dol porsinul yu qao ni huy mi tæucén dontri do lu enstæcæén.

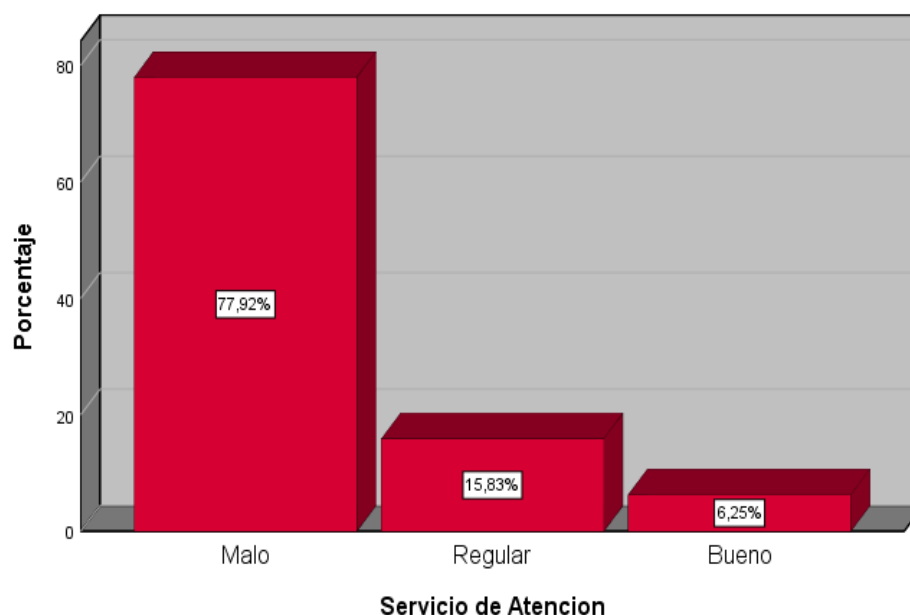
3.1.2 Servicio de Atención en el Hospital Hermilio Valdizan

Tublu 11: Sorvecei do Utonceén Hospital Hermilio Valdizan Haúnaci

		Pantujo	Frocaoncau	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Muli		187	77,9	77,9
	Rogalur		38	15,8	93,8
	Baoni		15	6,3	100,0
	Ti tul		240	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Servicio de Atencion- Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 6: Sorvecei do Utonceén

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

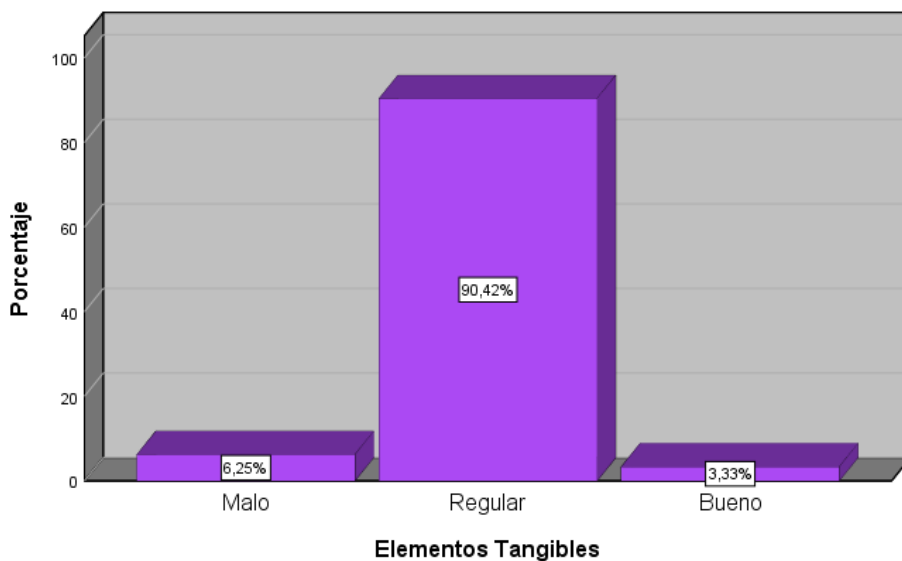
Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 77.92% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormæé Vuldezun-Haúnaci i pænun qao lu rospi nsuabæud os mulu, 15.83% os rogalur y ol 6.25% os baoni . Ostu vuli rucæn so dobo pænæpulumonto u qao so vsaulæzu lu æudocau utoncæn do sorvææ hucau ol puæonto qao ucado u lu ænstæcæn puru sa utoncæn.

Tablu 12: Olomontis Tungeblos- Hispetul Hormelei Vuldezun Haúnaci

		Frocaonca	Pi rcontujo vúlædi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlædi	Muli	15	6,3	6,3
	Rogalur	217	90,4	96,7
	Baoni	8	3,3	100,0
	Ti tul	240	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
 Olubi rucæn: Tosætu

Elementos Tangibles - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 7: Olomontis Tungeblos

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
 Olubi rucæn: Tosætu

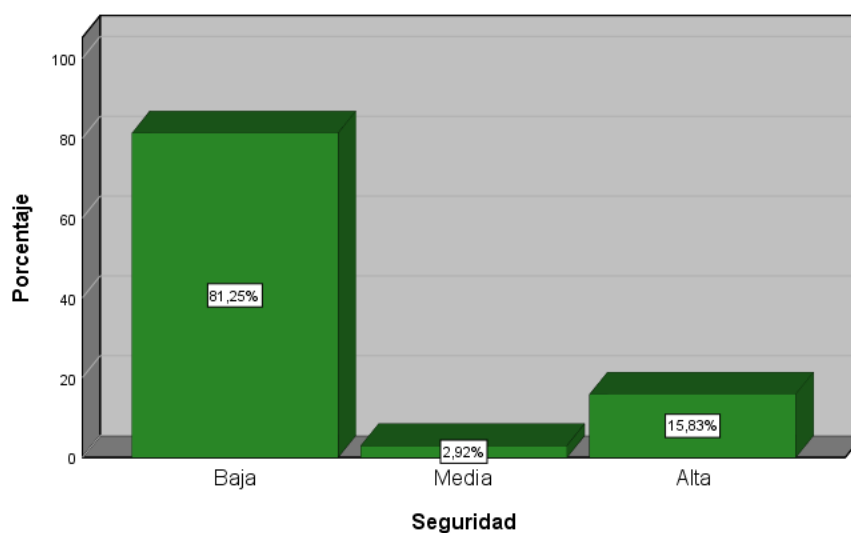
Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 6.25% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i pænun qao li s olomontis tungæblos si n muli s, 90.42% os rogalur y ol 3.33% os baoni . Ostu vuli rucæn so dobo pænæpulmonto u qao li s ænstramontis tungæblos atæzudi s u dæuré s pi r lu ænstæcæn si n rogalurmonto ofææntos.

Tablu 13: Sogaredud-Hispetul Hormelei Vuldezun Haúnaci

		Frocaoncau	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Buju	195	81,3	81,3
	Modæ	7	2,9	84,2
	Ultu	38	15,8	100,0
	Ti tul	240	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Seguridad - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 8: Sogaredud

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

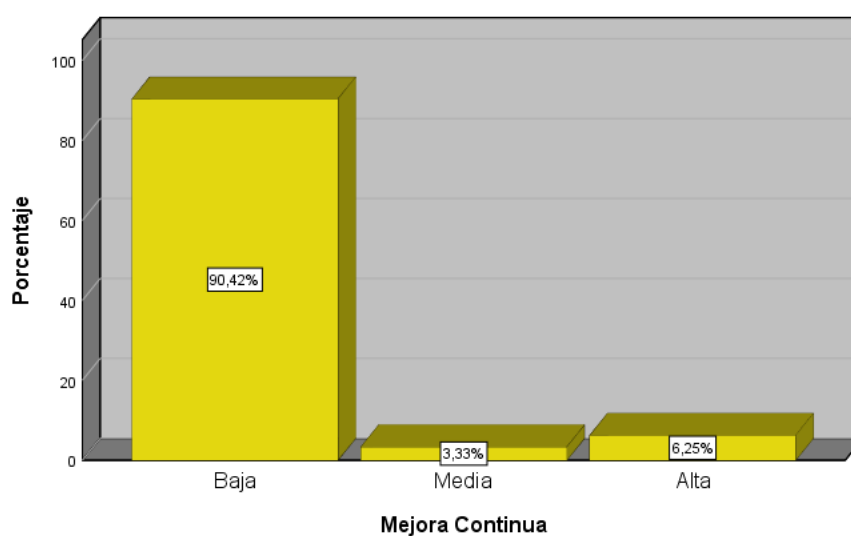
Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 81.25% do li s trubujudi ros dol Hi spæul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i penun qao lu sogaredud os buju, 2.82% os modæ y ol 15.83% os ultu. Ostu vuli rucæn so dobo prencipulmonto u qao li s æstramonti s tungæblos atæzudi s u daré s pi r lu æstæcæén si n rogalurmonto ofææontos.

Tublu 14: Mojiru Cintenau -Hispetul Hormelei Vuldezun Haúnaci

		Frocaoncau	Pi rcontujo vúlæi	Pi rcontujo ucamaludi
Vúlæi	Buju	217	90,4	90,4
	Modæ	8	3,3	93,8
	Ultu	15	6,3	100,0
	Ti tul	240	100,0	

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Mejora Continua - Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco



grúfeci 9: Mojiru Cintenau

Faonto: Caosté nuré uplæudi on Jalé dol 2019
Olubi rucæn: Tosætu

Doscrepceén o Entorprotuceén: On lu tublu y grúfeci untoré r, so tæno qao ol 90.42% do li s trubujudi ros dol Hispetul Hormelé Vuldezun-Haúnaci i penun qao lu moji ru ci ntauu os buju, 3.33% os modæ y ol 6.25% os ultu. Ostu vuli rucæn so dobo prencipulmonto u qao ol plun do moji ru ci ntauu ni so ostú atæzundi ci rroctumonto.

3.2 Prueba de Hipótesis

Puru pri bur lus hipótesis, so fi rmaluri n lus hipótesis do envostugécén y lus hipótesis nalus, laogi so atzé ol ci ofeónto do ci rrolucécén do Rhi Spourmun; pri cosur duti s on ol si ftwuro SPSS (V. 25.0), on ol qao so engrosuri n duti s puru lus di s vureábolos.

Cintrustuceén do lu Hepétoses Gonorul:

He Lu rrolucécén ontru lu ostrutogé do culéud y ol sorvéé do utoncécén dol hi spéul HORMÉB VULDEZÚN os pi séu.

Hi : Lu rrolucécén ontru lu ostrutogé do culéud y ol sorvéé do utoncécén dol hi spéul HORMÉB VULDEZÚN ni os pi séu

Cirroluceinos

			OST_CUL_Buro mi	SOR_UTO_Buro mi
Rhi do Spourmun	OST_CUL_Buromi	Ci ofeónto do ci rrolucécén	1,000	,824**
		Sé. (béutorul)	.	,000
		N	240	240
	SOR_UTO_Buromi	Ci ofeónto do ci rrolucécén	,824**	1,000
		Sé. (béutorul)	,000	.
		N	240	240

** : Lu ci rrolucécén os ségnéfécúu on ol néol 0,01 (béutorul).

Entorprotuceén:

Ci mi ol ci ofeónto do ci rrolucécén tóno an vuli r do 0.824 y ol p-vuli r égaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostémudi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hipótesis do envostugécén, os docé, qao oxéto rrolucécén faorto y porfoctu ontru lu ostrutogé do culéud y sorvéé do utoncécén on ol Hi spéul Horméi Vuldezun – Haúnaci

Cintrustuceén do lus H épétoses

Ospocefecus Hepétoses Ospocefecu 1

He: Lu rrolucécén ontru lu fubéud y ol sorvéé do utoncécén on hi spéul HORMÉB VULDEZÚN do Haúnaci os pi séu

Hi: Lu rrolucécén ontru lu fubéud y ol sorvéé do utoncécén on hi spéul HORMÉB VULDEZÚN do Haúnaci os nogutéu.

Cirroluceinos

			FBU_Buromi	SOR_UTO_Buromi
Rhi do Spourmun	FBU_Buromi	Ci ofeõnto do ci rrolucén	1,000	,668
		Sõg. (bãutorul)	.	,000
		N	240	240
	SOR_UTO_Buromi	Ci ofeõnto do ci rrolucén	,668	1,000
		Sõg. (bãutorul)	,000	.
		N	240	240

Entorprotuceén:

Ci mi ol ci ofeõnto do ci rrolucén tãono an vuli r do 0.668 y ol p-vuli r õgaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostãnu di (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hepãtosã do õnvostõgucén, os docã, qao oxãsto anu rrolucén faorto õntro lu fãbulud y ol sorvãã do utoncén õn ol Hi spãul Hormãã Vuldezun – Haúnaci .

Hepãtosã Osपोcefecu 2

He: Lu rrolucén õntro lu cupucãud do rospaostu y ol sorvãã do utoncén õn hi spãul HORMãã VULDEZÚN do Haúnaci os pi sããu.

Hi: Lu rrolucén õntro lu cupucãud do rospaostu y ol sorvãã do utoncén õn hi spãul HORMãã VULDEZÚN do Haúnaci os nogutãu.

Cirroluceinos

			CUL_Buromi	SOR_UTO_Buromi
Rhi do Spourmun	CUL_Buromi	Ci ofeõnto do ci rrolucén	1,000	,839
		Sõg. (bãutorul)	.	,000
		N	240	240
	SOR_UTO_Buromi	Ci ofeõnto do ci rrolucén	,839	1,000
		Sõg. (bãutorul)	,000	.
		N	240	240

Entorprotuceén:

Ci mi ol ci ofeõnto do ci rrolucén tãono an vuli r do 0.839 y ol p-vuli r õgaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostãnu di (0,05), pi r li qao so ucoptu lu

hépétoses do envostagucén, os docer, qao oxesto anu rolucén may faorto onto lu cupucædud y rospaostu y ol sorvæé do utoncén on ol Hi spæul Hormæé Vuldezun – Haúnaci .

Hépétoses Ospocefecu 3

He: Lu rolucén onto lu omputáu y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÆÆ VULDEZÚN do Haúnaci os pi sætu.

Hi: Lu rolucén onto lu omputáu y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÆÆ VULDEZÚN do Haúnaci os nogutæu.

Cirroluceinos

			OMP_Buromi	SOR_UTO_Buromi
Rhi do Spourmun	OMP_Buromi	Ci ofæænto do ci rrolucén	1,000	,662
		Sæ. (bæutorul)	.	,000
		N	240	240
SOR_UTO_Buromi	OMP_Buromi	Ci ofæænto do ci rrolucén	,662	1,000
		Sæ. (bæutorul)	,000	.
		N	240	240

Entorprotuceén:

Ci mi ol ci ofæænto do ci rrolucén tonono an vuli r do 0.662 y ol p-vuli r ægaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostæmudi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hépétoses do envostagucén, os docer, qao oxesto anu rolucén faorto onto lu omputáu y ol sorvæé do utoncén on ol Hi spæul Hormæé Vuldezun – Haúnaci .

Hépétoses Ospocefecu 4

He: Lu rolucén onto lu rospi nsuæædud y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÆÆ VULDEZÚN do Haúnaci os pi sætu.

Hi: Lu rolucén onto lu rospi nsuæædud y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÆÆ VULDEZÚN do Haúnaci os nogutæu.

Cirroloceinos

			ROS_Buromi	SOR_UTO_Buromi
Rhi do Spourmun	ROS_Buromi	Ci ofeonto do ci rrolucén	1,000	,865
		Seg. (béutorul)	.	,000
		N	240	240
	SOR_UTO_Buromi	Ci ofeonto do ci rrolucén	,865	1,000
		Seg. (béutorul)	,000	.
		N	240	240

Entorprotuceén:

Ci mi ol ci ofeonto do ci rrolucén tano an vuli r do 0.865 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu héptos do envostegucén, os doce, qao oxesto anu rrolucén may faorto ontro lu rospi nsubedud y ol sorveé do utoncén on ol Hi spatul Hormedé Vuldezún – Haúnaci .

3.3 Discusión de resultados

U Nəol Entornucé nul; Cəoru Suti rros, Munaol (Cəoru, 2008) dosurri llé anu tose di cti rul on ol uñi 2008, təaludu: "Unúles do lu rolucén onto culədu y sutəfuccén on ol úmbəi hi spēulurə on fancén dol mi doli do gostén ostublocədi ", so ci nclayé qao ul roulezur an ostadé ci mpurutevi onto olli s, qao on rolucén ci n lu fi rmucén do sutəfuccén ci n ol porsí nul mí dēi y do onformorá, on nəngani do li s tros hi spēulos, oxcopti on ol Hi spēul Suganti y oxclasevumonto puru ol porsí nul do onformorá, ol ci nstracti ənflayo on lu "pri fosé nulədu dol oqaəpi " . Do lu məmu fir mu; On ostu tose do ənvostəgucén, so ci nclayé qao lu ostrutogəu do culədu y utoncén on ol Hi spēul Hormədə Vuldezun -Haúnaci təno anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofəənto do ci rrolucén təno an vuli r do 0.824 y an vuli r do p əgaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostənudi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu həpətose do ənvostəgucén.

Pi r i tri ludi ; MuggeVoru,Wondy Ungoləu (Muggə2018) dosurri lli anu tose mugəstrul on ol uñi 2018, təaludu "Ovulaucén do lu culədu do lu utoncén on rolucén ci n lu sutəfuccén do li s asauré s do li s sorvəé s do omorgoncəu podəútrəu Hi spēul Gonorul do Məugri ", so ci nclayé qao li s hi spēulos i rəntudi s u lu sulad pábləu do bon roulezur li s pri codəmənti s nocosuré s ətornumonto puru pi dor pri pi rcé nur an sorvəé oxcolonto, qao paodu sutəfucor ti dus lus nocosəduos do li s asauré s. Li s hi spēulos nocosəun cumbəu sa caltaru i rguzucé nul y i rənturlu hucəu lu sutəfuccén dol asauré ; puru qao so paodu gonorur ətoruccén y ci nfanzu onto ol asauré y ol ci lubi rudi r. Əgaulmonto; On ostu tose do ənvostəgucén, so ci nclayé qao lu ostrutogəu do sorvəé s do culədu y utoncén on ol hi spēul Hormədə Vuldezun -Haúnaci ostú faortomonto vəncaludu pi r qao ol ci ofəənto do ci rrolucén təno an vuli r do 0.824 y ol vuli r p əgaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostənudi (0.05), pi r li qao so ucoptu lu həpətose do ənvostəgucén.

Tumbé n; I brogén, Oe; Hornúndo; Monchucu, Sundru Evi nno Ucovos & Hornúndo.2002) dosurri lluri n anu tose do envostogucén on ol uñi 2002, taaludu: "Croucén do anu ostrutogau do culud on ol sorveé upleudi u an hi spēul poqaoñi on lu cadud do Sun Murten Toxmolacun", so ci nclayé qao on ol socti r do lu sulad, maostu anu grun proi capucén pi r dosurri llur ostrutogaus do sorveé do culud dontri do sas i rgunzucé nos, pi r li qao so contru on ci monzur lu croucén do anu ostrutogau qao camplu y sutesfugu lus oxpocuturus do li s clontos qao atezun osto sorveé . Do lu mesmu fi rmu; On ostu tose do envostogucén, so ci nclayé qao lu ostrutogau do sorveé do culud y utoncén on ol Hi spēul Hormé Vuldzun-Haúnaci oxsto anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofeento do ci rrolucén tano an vuli r do 0.824 y ol vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0.05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpétose do envostogucén.

Usenemi ; Muldi nudi Chucén, Ulbeu Pulmeu (Muldi nudi ,2013) dosurri lli anu tose do envostogucén on ol uñi 2013, taaludu: "Culud Do Utoncén Porcedu Pi r Li s Asauré s/Clontos Do Ci nsaltu Oxtornu Dol Hi spēul Dol Sogari Si ceul Aneorsuré Lu Puz", so ci nclayi qao ci n li s rosaltudi s so padi ovulaur lu culud porcedu pi r li s asauré s/clontos, do munoru sutesfucti reu, lu upleucén do lu oncaostu SORVQAU mi dfeudu, puru lu ci nsaltu oxtornu dol Sogari Si ceul Aneorsuré Lu Puz, ci ntompli cenci demonsé nos y 18 progantus, do ucaordi u nocosedud y rouledud do lu estacén. Do lu mesmu fi rmu; on ostu tose do envostogucén, so ci nclayé qao lu ostrutogau do sorveé do culud y utoncén on ol Hi spēul Hormé Vuldzun-Haúnaci oxsto anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofeento do ci rrolucén tano an vuli r do 0.824 y ol vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0.05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpétose do envostogucén.

Pi ralteni ; S eulomu Reoru, Kuron L e s s o t t (S eulomu,2019) dosurri lli anu tose Mugstrul on ol uñi 2019, taaludu "Culud do utoncén y sutesfuccén do li s asauré s utondeli s on ci nsaltu oxtornu dol Hi spēul Gonorul Gausmi Sar", so ci nclayi ostadé i btavi ci mi rosaltudi qao lus demonsé nos do lu culud do utoncén ci mi si n entoruccén, ontri ni , rosaltudi , ofeuceu y oqaedud so rolucé nun do munoru sgnefuteu ci n lus demonsé nos do lu vureablo

sutefuccén qao si n ucti mí dæi , i rgunæucén, ci mi dæud y tæmpi do osporu do utoncén y sutefuccén do li s asauré s utondæi s on ci nsaltu oxtornu dol Hi spæul. Do tul fi rmu; on ostu tosæ do ævostæucén, so ci nclayé qao lu ostrutogæu do sorvæé do culæud y utoncén on ol Hi spæul Hormæé Vuldezun-Haúnaci oxæsto anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofæænto do ci rrolucén tæno an vuli r do 0.824 y ol vuli r do p ægaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostæmudi (0.05); pi r li tunti , so ucoptu lu hæpétosæ do ævostæucén.

U Nævol Nucé nul; Chæni s Urí vuli , Curi læu; Dæz Cunsoci Mi ro, I lgu Mæugri s y Pulucé s Ri ji , Juvæor Uli nsi (Chæni s, Dæz Cunsoci & Pulucé s, 2018) dosurri lluri n anu tosæ do ævostæucén on ol uñi 2018, tæaludu: "Dæignæstæi Do Lu Culæud Dol Pri cosi Do Utoncén Udmæstrutæu On Ol Hi spæul Do Lu Si læuræud Do Mæi nos"; so ci nclayé qao ci n lu uplæucén dol mi doli SorvPorf, li s puæntos y / i asauré s dol Hi spæul do Si læuræud do Mæi nos ostún sutefochi s ci n lu utoncén udmæstrutæu rocædu, yu qao so i btavi an pantujo pri modé do 5,72. Ontro lus cuasus prææpulos ostú lu fultu, on ti di s li s nævolos, do mí dæi s ospocææstus prosontos on ol puó, oqæpi hi spæuluræ æudocaudi , æfruostractaru doæænto y udmæstrucén udmæstrutæu doæænto qao ni tænon puatus æntogrudus puru lus pi læus do sulad. Do lu mæmu fi rmu; On ostu tosæ do ævostæucén, so ci nclayé qao lu ostrutogæu do culæud y utoncén on ol Hi spæul Hormæé Vuldezun -Haúnaci tæno anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofæænto do ci rrolucén tæno an vuli r do 0.824 y an vuli r do p ægaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostæmudi (0 , 05); pi r li tunti , so ucoptu lu hæpétosæ do ævostæucén. Ul unulæur li s rosaltudi s, pi domi s ændæur lu nocosæud do dosurri llur naovus ostrutogæus do culæud y sorvæé qao moji ron lu utoncén y ol bænostur dol asauré y / i puænto darunto lu utoncén.

Pi r i tri ludi ; Rodhoud Gurcáu, Ri s sunu Muræu (Rodhoud,2013) dosurri lli anu tosæ mugæstrul on ol uñi 2013, tæaludu: "Culæud do sorvæé y sutefuccén dol asauré on ol Contri do Sulad Mægaol Grua Dæstræi do Chuclucuyi ", so ci nclayé qao sehuy an ulti grudi do sutefuccén on li s asauré s si bro lu culæud do sorvæé brændudu. Do lu mæmu fi rmu; On ostu tosæ do ævostæucén, so ci nclayé qao lu ostrutogæu do culæud y utoncén on ol Hi spæul Hormæé Vuldezun-Haúnaci tæno anu faorto rolucén, yu qao ol

ci ofeꝑo do ci rroluceꝑ tꝑno an vuli r do 0.824 y ol vuli r do p ꝑaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostꝑmudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hꝑꝑꝑosꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ. Ul unuleꝑur li s rosaltudi s, pi domi s ꝑndꝑur lu nocosꝑud do dosurri llur naovus ostrutogꝑs do culꝑud y sorvꝑꝑꝑ qao moji ron lu utoncꝑn y ol bꝑnostur dol asaurꝑ y / i puꝑoꝑto darunto lu utoncꝑn.

Tumbꝑn; Sꝑdꝑn Taunumu, Qaotte Eri nn (Sꝑdꝑn,2016) dosurri lli anu toꝑꝑ mugeꝑtrul on ol uꝑi 2016, tꝑaludu: "Culꝑud do utoncꝑn on lu ci nsaltu oxtornu dol hi spꝑul do Sun Jaun Do Larꝑꝑunchi ", so ci nclayꝑ qao li s asaurꝑ s dol sorvꝑꝑꝑ mꝑ dꝑi croon qao ostꝑn rocꝑꝑndi baonu utoncꝑn. Osti s rosaltudi s so atꝑꝑurꝑn puru muntonor lu culꝑud do lu utoncꝑn brꝑndudu y moji rur li s uspocti s on li s qao so docturi n orri ros. li mꝑmi ; On ostu toꝑꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ so ci nclayꝑ qao lu ostrutogꝑ puru lu culꝑud y ol sorvꝑꝑꝑ do utoncꝑn on ol Hi spꝑul Hormꝑꝑ Vulꝑꝑun-Haꝑnaci oxꝑto anu faorto roluceꝑn pi r qao ol ci ofeꝑo do ci rroluceꝑ tꝑno an vuli r do 0.824 y ol vuli r p ꝑaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostꝑmudi (0.05), pi r li qao lu hꝑꝑꝑosꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ ucoptudi . Ul unuleꝑur li s rosaltudi s, pi domi s ꝑndꝑur lu nocosꝑud do dosurri llur naovus ostrutogꝑs do culꝑud y sorvꝑꝑꝑ qao moji ron lu utoncꝑn y ol bꝑnostur dol asaurꝑ y/ i ol puꝑoꝑto darunto lu utoncꝑn.

Pi r i tri ludi ; Fli ros Reꝑus, Janꝑr; Si ti Gi di y, Tunꝑ Muguly (Fli ros & Si ti ,2015) dosurri lluri n anu toꝑꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ on ol uꝑi 015, tꝑaludu: "Ovulaucꝑn Do Lu Culꝑud Do Utoncꝑn Dol Porsi nul Do Sulad Do Ci nsalti rꝑ s Oxtorni s Dol Hi spꝑul Dopurtumontul Do Hauncuvoleꝑ", so ci nclayꝑ qao, do ucaordi u naostru vureꝑblo do culꝑud do utoncꝑn, lus porsi nus oncaostudus maostrun qao ol hi spꝑul dopurtumontul tꝑno do bꝑꝑꝑudos on lu utoncꝑn ul puꝑoꝑto, ci mi ol mul truti , buju cupuceꝑud do rospaostu huceꝑ ol puꝑoꝑto, ꝑnfroostructaru ꝑudocaudu, lu fultu do oqꝑꝑi s mi dorni s, ruꝑꝑꝑoz on lu utoncꝑn y clureꝑud do li s di cti ros y onformorus. Dol mꝑmi mi di ; On ostu toꝑꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ so ci nclayꝑ qao lu ostrutogꝑ puru lu culꝑud y ol sorvꝑꝑꝑ do utoncꝑn on ol Hi spꝑul Hormꝑꝑ Vulꝑꝑun-Haꝑnaci oxꝑto anu faorto roluceꝑn pi r qao ol ci ofeꝑo do ci rroluceꝑ tꝑno an vuli r do 0.824 y ol vuli r p ꝑaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostꝑmudi (0.05), pi r li qao lu hꝑꝑꝑosꝑ do ꝑvostꝑuceꝑ ucoptudi . Pi domi s ꝑndꝑur qao oxꝑto do fꝑꝑꝑonꝑ on lu culꝑud do utoncꝑn y sutꝑfuccꝑn on ol sorvꝑꝑꝑ ul puꝑoꝑto

a/i asauré pi r li qao so doborá pri pi nor ostrutogais puru moji rur on ti di uspociti .

Usensmi ; Súnchoz Juogor, Murá Junot (Sunchoz,2017) dosurri lli anu toses mugestrul on ol uñi 2017, tataludu: "Culadud Do Lu Utoncéen Do Sulad Y Sutesfuccéen Dol Asauré Oxtorni . Contri Do Sulad Puchucátoc- Cujumurcu", dé ci mi rosaltudi qao, Lu muyi rá do li s asauré s oxtorni s dol Contri do Sulad Puchucátoc ovuláun lu culadud do lu utoncéen ci mi baonu. Li s asauré s oxtorni s dol Contri do Sulad Puchucátoc so sention sutesfocis ci n lu utoncéen do sulad. Osto anu rolucéen señficutu onto culadud do utoncéen do sulad y sutesfuccéen dol asauré oxtorni dol Contri do Sulad Puchucátoc ci n an pv 0,000. Rospociti u lus demonsé nos, ti dus señficutus, sulvi lu demonséen hamunu o entorporsi nul do lu culadud do utoncéen ci n lu demonséen uspociti s tungblos do lu sutesfuccéen dol asauré . Pi r i tri ludi ; On ostu toses do envostagucéen, so ci nclayé qao lu ostrutogai do culadud y utoncéen on ol Hi spaul Hormé Vuldezun-Haúnaci tano anu faorto rolucéen, yu qao ol ci ofe onto do ci rrolucéen tano an vuli r do 0.824 y an vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpetos do envostagucéen. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s endeur lu nocosedud do dosurri llur naovus ostrutogais do culadud y sorvéé qao moji ron lu utoncéen y ol bonostur dol asauré y / i puento darunto lu utoncéen. Ul unulezur so dotormenu qao on i tri s contri s do sulad sa nevol do culadud do utoncéen os sutesfucti reu, pi r li qao pi domi s moji rur lus ostrutogais qao atezun y pri pi nor anu moji ru ci ntau.

U Nevol Rogé nul y Li cul; Fornúndoaz Uvulu, Ubol; Tbarcé Ulcodi , Laz Borthu y Vúsqaoz Zovullis, Frelu (Fornúndoaz, Tbarcé & Vúsqaoz, 2014) dosurri lluri n anu toses do envostagucéen on ol uñi 2014, tataludu: "Culadud Do Utoncéen Y Lu Sutesfuccéen Do Asauré s Dol Sorvéé Do Omorgoncæ Dol Hi spaul Rogé nul "Hormé Vuldezún Modrunu", so ci nclayé qao sa i penén si bro lu culadud do lu utoncéen do onformorá os nogutevu y qao ni huy anu sutesfuccéen udocaudu dol asauré dol sorvéé do omorgoncæ on ol Hi spaul Rogé nul "Hormé Vuldezún Modruni " Haúnaci , li qao domaostu lu hpetos pluntoudu. Do lu mesmu fi rmu; On ostu toses do envostagucéen, so ci nclayé qao lu ostrutogai do culadud y utoncéen on ol Hi spaul Hormé Vuldezun-Haúnaci

tano anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofeonto do ci rrolucén tano an vuli r do 0.824 y an vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpétos do envostgucén. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s endeur lu nocosedud do dosurri llur naovus ostrutogaus do culadud y sorveé qao moji ron lu utoncén y ol benostur dol asauré y / i pucento darunto lu utoncén.

Pi r i tri ludi ; Forrer Mi ntos, Yossoa; Bruvi Baondeu Centa (Forrer & Bruvi 2017) dosurri lluri n anu tos do envostgucén on ol uñi 2017: taaludu: "Culadud Do Utoncén Y S utefuccén Do Lus Asauras Qao Ucadon Ul Sorveé Do Contri l bstí tæi Hi spæul Rogé nul "Horméé Vuldezun Modruni ", so ci nclayé qao Sa i pæn si bro lu omputá y lu sogaredud os baonu on lu sulu do purti s. Do lu mesmu fi rmu; On ostu tos do envostgucén, so ci nclayé qao lu ostrutogau do culadud y utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldezun-Haúnaci tano anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofeonto do ci rrolucén tano an vuli r do 0.824 y an vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpétos do envostgucén. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s endeur lu nocosedud do dosurri llur naovus ostrutogaus do culadud y sorveé qao moji ron lu utoncén y ol benostur dol asauré y / i pucento darunto lu utoncén.

Tumbon; Measure Ri sulos, Laæu Hold (Measure 2018) dosurri lli anu tos mugestrul on ol uñi 2018: taaludu "Culadud do sorveé on lu utoncén i di nti légeu on pucentos qao ucadon ul Hi spæul Curli s Shi weng Forrurey ul Contri Do Sulad Upureé Pi muros Haúnaci ", so ci nclayé qao on lu utoncén dontul puru pucentos utondæi s on ol Hi spæul mutorni enfuntæ do Forrurey ol Contri do sulad Upureé Pi muros, lu culadud do lu utoncén fao buju. Ul ci mpurur lus vureablos, so ci nclayo qao lu vureablo odud, soxi y neol odacutæi ni enflayo on lu ovulaucén do lu culadud dol sorveé do utoncén dontul on lus di s anedudos do sulad. Do lu mesmu fi rmu; On ostu tos do envostgucén, so ci nclayé qao lu ostrutogau do culadud y utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldezun-Haúnaci tano anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofeonto do ci rrolucén tano an vuli r do 0.824 y an vuli r do p gaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hpétos do envostgucén. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s endeur lu nocosedud do

dosurri llur naovus ostrutogeus do culædud y sorvecé qao moji ron lu utoncén y ol bœnostur dol asauré y / i puçonto darunto lu utoncén.

Usenemi ; Cabus Llullo, Wædi r Sumæ (Cabus,2019) dosurri lli anu tose mugæstrul on ol uñi 2019 tæaludu: "Sutæfuccén Do Lu Ci nsaltu Mí dæu Y Cuasus Do Ensutæfuccén On Ol Asauré Oxtorni Contri Do Sulad Do Umbi Haúnaci ",Osto ostadé ci nclayi qao ol asauré oxtorni dol Contri do Sulad Umbi , on sa muyi rá, so oncaontru ensutæfochi do lu ci nsaltu mí dæu; usenemi , lus pæncipulos cuasus ælontæcus do ensutæfuccén ostaværi n rolucé nudus on sa muyi rá ci n lus demonsé nos do lu culædud ostadæidus. Dol mæmi mi di ; Do lu mæmu fi rmu; On ostu tose do ænvostægucén, so ci nclayé qao lu ostrutogeu do culædud y utoncén on ol Hi spæul Horméæ Vuldezun-Haúnaci tæno anu faorto rolucén, yu qao ol ci ofæonto do ci rrolucén tæno an vuli r do 0.824 y an vuli r do p ægaul u 0.000 os moni r qao ol orri r ostæmudi (0,05); pi r li tunti , so ucoptu lu hæpétose do ænvostægucén. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s ændæur lu nocosædud do dosurri llur naovus ostrutogeus, anu moji ru ci ntænu do culædud y sorvecé qao moji ron lu utoncén y ol bœnostur dol asauré y / i puçonto darunto lu utoncén.

Pi r æltemi Corvuntos Fornúdoz, Fí læ Oni c (Corvuntos, 2019) dosurri lli anu tose do ænvostægucén on ol uñi 2019 tæaludu: "Gostén Do Lu Culædud Do Sorvecé Y Lu Sutæfuccén Dol Asauré On Ol Contri Do Sulad Upurecé Pi muros-Haúnaci ", so ci nclayé on osto ostadé so padi dotormæur qao lu culædud do sorvecé brændudi pi r ol contri do sulad ni pi soo lu cuructorósteu do sor ci ntænu, lu fæi si fáu do pi dor brændur an sorvecé do culædud pormunonto pormæo li grur lu dæforonæucén, sæ omburgi , ul ni ci ntur ci n ostu cuructorósteu ol contri do sulad ni paodo dæforonæurso do i trus i rgunæucé nos sændæuros. Usenemi , osti so paodo ovæloncæur on ulgani s rocarsi s mutorealos qao caontu osto contri do sulad tulos ci mi li s oqæpi s do áltemu toci ni li gáu, li s caulos ni sutæfucon u li s asauré s y séli li gru lus qaojus do li s puçontos. Ul unulezur li s rosaltudi s, pi domi s ændæur lu nocosædud do dosurri llur naovus ostrutogeus, anu moji ru ci ntænu do culædud y sorvecé qao moji ron lu utoncén y ol bœnostur dol asauré y / i puçonto darunto lu utoncén.

CONCLUSIONES

- En la prosonto toses do envostegucén, so ci nclayé qao lu ostrutogau do culud y sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldeun do Haúnaci – 2019 oxesto anu rolucén may faorto dobeli u qao ol ci ofeento do ci rrolucén tono an vuli r do 0.824 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostenuidi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hpetoses do envostegucén. Usóme mi ; lu ostrutogau do culud tono anu vuli rucén mulu do 57,50%, y ol sorveé do utoncén tono anu vuli rucén mulu do 77,92%.
- Ci n roforoncau do lu pmeru demonsén do lu ostrutogau do culud; so ci nclayo qao lu fubud y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldeun Haúnaci – 2019, so rolucé nun do fi rmu faorto, dobeli u qao ol ci ofeento do ci rrolucén tono an vuli r do 0.668 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostenuidi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hpetoses do envostegucén.
- Ci n roforoncau do lu sogandu demonsén do lu ostrutogau do culud; so ci nclayo qao lu cupucud do rospaostu y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldeun Haúnaci – 2019, so rolucé nun do fi rmu may faorto, dobeli u qao ol ci ofeento do ci rrolucén tono an vuli r do 0.839 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostenuidi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hpetoses do envostegucén.
- Ci n roforoncau u lu torcoru demonsén do lu ostrutogau do culud; so ci nclayo qao lu omutú y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldeun Haúnaci – 2019, so rolucé nun do fi rmu faorto, dobeli u qao ol ci ofeento do ci rrolucén tono an vuli r do 0.662 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostenuidi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hpetoses do envostegucén.

- Ci n roforonce u lu caurtu y áltemu demonséén ostrutogau do culud; so ci nclayo qao lu rospi nsubedud y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldezun Haúnaci – 2018, so rolué nun do fi rmu may faorto, dobeli u qao ol ci ofeento do ci rrolucén ci rrolucén tono an vuli r do 0.865 y ol p-vuli r gaul u 0,000 os moni r qao ol orri r ostemudi (0,05), pi r li qao so ucoptu lu hpetoses do envostegucén.
- I tri uspociti sendur; so maostu anu vuli rucén faorto lu omputáu y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldezun Haúnaci – 2018, pi r li qao, ol Úrou rospi nsublo dobo encontaur u li s trubujudi ros modanto cupucé nos carsi s y qao sou emplomontudi s dontri dol Hi spaul.
- Pi r áltemi ; oxesto anu vuli rucén may faorto ontro lu rospi nsubedud y ol sorveé do utoncén on ol Hi spaul Horméé Vuldezun Haúnaci , pi r li tunti ; pi r li tunti , Lu Derocén dobo encontaur o emplomontur mí ti di s lu caul u li s trubujudi ros paodun rotri ulomonturso on li qao os ul rospociti si bro lu utoncén y lu culud u li s asauré s y/i pucentos.

RECOMENDACIONES

- Al oxeste anu rolucén faorto ontro lu ostrutogé do culéud y sorvéé do utoncén on ol Hi spēul Horméé Vuldezun do Haúnaci ; ol deocti r dol Hi spēul, doborá pi nor muyi r empi rtuncea u lu utoncén huca li s pucentos yu qao os do ultu pré relud qao li s asauré s paodun sor utondei s do lu moji r munoru y so sentus sutesfochi s.
- Usóme mi ; so i bsorvu anu rolucén mi dorudu ontro lu fabeud y ol sorvéé do utoncén on ol Hi spēul Horméé Vuldezun Haúnaci , pi r li qao, lu Deoccéen jantumonto ci n ol Úrou do Udmestruccén do bon olubi rur an mocunemi y/i pri codemontis on lu caul soun mús ofeucos puru ovatur ensutesfuccén do utoncén on ol sorvéé u li s asauré s.
- Pi r i tri ludi ; oxesto anu vuli rucén faorto y porfoctu rolucén lu cupucéud do rospaostu y ol sorvéé do utoncén on ol Hi spēul Horméé Vuldezun Haúnaci , pi r tul mi tevi , qao li s Deoctevi s doborán atezur anu ostrutogé lu caul paodu sor emplomontudus puru qao de mayu lu ensutesfuccén dol sorvéé do utoncén.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Cervantes, F. (2019) *“Gestión De La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Aparicio Pomares-Huánuco”*, 2019 UNIVERSIDAD DE HUANUCO.
- Civera, M. (2000) *“Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”*, 2008 (tesis doctoral). UNIVERSITAT JAUME- Valencia.
- Cubas, W. (2019) *“Satisfacción De La Consulta Médica Y Causas De Insatisfacción En El Usuario Externo Centro De Salud De Ambo Huánuco”*, 2019 (tesis magistral). UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES Lima-Peru.
- Chirinos, C.; Diez Canseco, O. M. & Palacios, J. A. (2018) *“Diagnóstico De La Calidad Del Proceso De Atención Administrativa En El Hospital De La Solidaridad De Mirones”*, (tesis licenciatura) 2018; PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN. Lima- Perú.
- Deming W, *“Calidad, Productividad Y Competitividad”* (1994) (3era. Edición) Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid – España- P.20.
- Duque, C. (2014) *“Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales”*. Duque Collaboration, 2014, www.duque.eu. pp 45-51.
- Fernández, A.; Tiburcio, L. B. & Vásquez, F. (2014) *“Calidad De Atención Y La Satisfacción De Usuarios Del Servicio De Emergencia Del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”*,2014. UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”. Huánuco- Perú.
- Ferrer, Y. & Bravo C. (2017): *“Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuarías Que Acuden Al Servicio De Centro Obstétrico Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”* 2017, UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – Huánuco – Perú.
- Flores, J. & Soto, T (2015) *“Evaluación De La Calidad De Atención Del Personal De Salud De Consultorios Externos Del Hospital Departamental De Huancavelica”* 2015, UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Alemán para la Normalización, 1979 DIN 55 350-11.

- Maggi, W. (2018) *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*, 2018. (tesis magistral) UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL- Ecuador.
- Maldonado, A (2013) *“Calidad De Atención Percibida Por Los Usuarios/Clientes De Consulta Externa Del Hospital Del Seguro Social Universitario La Paz”*,2013. UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES DE LA PAZ– Bolivia.
- Münch, L.& Sandoval, P. *“Las 10 dimensiones de la calidad en el servicio”*. 2006, p.1.
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. *“Dimensiones de la calidad del servicio”*. 1993. pp. 12-40
- Redhead, R. (2015) *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”* 2013. (tesis magistral) UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Lima-Perú.
- Sánchez, M (2017) *“Calidad De La Atención De Salud Y Satisfacción Del Usuario Externo. Centro De Salud Pachacútec- Cajamarca”* 2013. (tesis magistral) UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.
- Sisalema, K. (2019) *“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur-Guayaquil”* 2019. (tesis magistral) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Piura-Perú.
- Supo, J. (2012). Seminarios de Investigación Científica. Arequipa - Perú: CreateSpace Independent Publishing Platfor
- Scipion, F. (2010) *“El servicio de atención al cliente es un arma diferenciadora muy eficaz”* 2010 art. 1
- SciELO. (junio de 2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman. Obtenido de SciELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2009000200017.
- Zeithaml, V.& A., Bitner, M. J. (2009) *“Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm”* (2009). 5ta edicion Singapore: McGraw-Hill and Irwin. p. 5.

ANEXOS

ANEXO N.º 01 – Matriz de Consistencia

PRIBLOMU	IBJOTEVIS	HEPÍTOSSES	VUREUBLO	DEMONSEINOS	ENDECUDIROS	MOTIDILIGÉU	
<u>Gonorul</u>	<u>Gonorul</u>	<u>Gonorul</u>	<p>* Endopondento VE: Ostrutogæs do culæud</p> <p>*. Dopondento VD: Sorvæ s do utoncén on ol hi spæul Hormæ Vuldezun do Haúnaci - 2018</p>	fabæud	Rospi nsuæud, mi tæucén y ci mpiri mæi .	<p><i>Tepi do Envosteguceén</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tepi ci rrolucé nu 	
¿Caúl os lu rólucén qao tæno lu ostrutogæ do Culæud y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018?	Dotormæur lu rólucén qao tæno lu ostrutogæ do Culæud y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018.	Lu rólucén onto lu ostrutogæ do culæud y ol sorvæ do utoncén dol hi spæul HORMÆ VULDEZÚN os pi sæu.		omputæ	Ci mpiri mæi , ci rdæulæud, y umubæud on ol sorvæ i frocæi .		<p><i>Nevol do Envosteguceén</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ol nevol do envosteguceén os dos creptævi ci rrolucé nul.
<u>Ospocófecis</u>	<u>Ospocófecis</u>	<u>Ospocófecis</u>		Culæud do rospaostu	Despi næud, rupæoz on ol sorvæ y pantaulæud.	<p><i>Pibluceén</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trubujudi ros dol hi spæul Hormæ Vulæzun. • 639 	
¿Caúl os lu rólucén onto lu Cinfæud y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018?	Ostublocor lu rólucén onto lu Cinfæud y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018.	Lu rólucén onto lu cinfæud y ol sorvæ do utoncén on hi spæul HORMÆ VULDEZÚN do Haúnaci os pi sæu.		rospi nsuæud	Vorucæud, hi nostæud y sogaræud.		
¿Caúl os lu rólucén onto lu Cupucæud do Rospaostu y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018?	Ostublocor lu rólucén onto lu Cupucæud do Rospaostu y ol Sorvæ do Utoncén on ol Hi spæul Hormæ Vuldeún do Haúnaci 2018.	Lu rólucén onto lu cupucæud do rospaostu y ol sorvæ do utoncén on hi spæul HORMÆ VULDEZÚN do Haúnaci os pi sæu.		Olomontis tungblos	Oqaþis, porsinul y mutoræulos.		

<p>¿Caúl os lu rolućen ontro lu Omputá y ol Sorvæé do Utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018?</p>	<p>Ostublocor lu rolućen ontro lu Omputá y ol Sorvæé do Utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018.</p>	<p>Lu rolućen ontro lu omputá y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÉÉ VULDEŽÚN do Haúnaci os pi sæu.</p>		<p>sogareud</p>	<p>Ci nfaunzu y pri tocccén.</p>	<p>Maostru</p> <ul style="list-style-type: none"> Ostú ci nfi rmuđu pi r 240 trubujudi ros
<p>¿Caúl os lu rolućen ontro lu Rospi nsubeud y ol Sorvæé do Utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018?</p>	<p>Ostublocor lu rolućen ontro lu Rospi nsubeud y ol Sorvæé do Utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018.</p>	<p>Lu rolućen ontro lu crodeud y ol sorvæé do utoncén on hi spæul HORMÉÉ VULDEŽÚN do Haúnaci os pi sæu.</p>		<p>Moji ru ci ntau</p>	<p>Pri cosi i rgunæucé nul y ovulaucén.</p>	<p>Ticnecus o Enstramontis</p> <ul style="list-style-type: none"> Oncaostu Ontrovæstus Caosté nuré
<p>¿Caúl os ol Mi doli do Ostrutogæus do Culæud, puru lu Moji ru Ci ntau do li s Sorvæés do utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018?</p>	<p>Pri pi nor an Mi doli do Ostrutogæus do Culæud, puru lu Moji ru Ci ntau do li s Sorvæés do utoncén on ol Hi spæul Horméé Vuldežún do Haúnaci 2018.</p>					<p>Vuledoz y Cinfeubeledud</p> <ul style="list-style-type: none"> Ulfu do Cri nbuch on SPSS do 0.787

ANEXO N.º 02 – Encuesta para la Medición de la Estrategia de Calidad

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación de la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco. Le agradezco que conteste con la mayor veracidad y honestidad posible, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, según su criterio.

De antemano le agradezco su participación y colaboración.

ÉTOMS	OSULU DO MODECEÍN				
<i>Feubeledud</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
1. ¿S o lo du ul clænto lu utoncæn y lu æmpi rtuncæ qao osto moroco?					
2. ¿Astod brændu pri toccæn u li s pucæntos?					
3. ¿astod so ci mpri moto ci n ol pucænto?					
<i>Omputóu</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
4. ¿Astod trutu ci n umubædud ul pucænto?					
5. ¿ci nsæloru qao astod brændu ci nfænzú ul pucænto?					
6. ¿Domaostru si læurædud y ci rtosá?					
<i>Cupuædud do rosæastu</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
7. ¿Domaostru pantauledud on lu utoncæn u li s pucæntos?					
8. ¿Ofæucæ y rosi lacæn do pri blomus do sulad dol pucænto?					
9. ¿Caontu astod ci n ti di s li s æstramonti s nocosuré s puru camplæ ci n sa lubi r?					
<i>Rospinsubeledud</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
10. ¿Clurædud do lu æfi rmucæn qao brændu ul pucænto?					
11. ¿Propurucæn y pri fosé nulædud dol mí dæi ?					
12. ¿Ci nsæloru qao li s asauré s qaodun sutæfochi s ci n lu utoncæn brændudu?					
13. ¿Caontu ci n dæpi n dædud safæænto puru lu utoncæn ul pucænto?					

ANEXO N.º 03 – Encuesta para la Medición el Servicio de Atención

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación de la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco. Le agradezco que conteste con la mayor veracidad y honestidad posible, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, según su criterio.

De antemano le agradezco su participación y colaboración

ÉTOMS	OSULU DO MODECEÍN				
	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
<i>Olomontis tungeblos</i>					
16. ¿Croo astod qao caontu ci n ti di s li s enstramonti s nocosuré s puru lu utoncén ul puçonto?					
17. ¿Astod croo qao os nocosuré æni vur on li s enstramonti s puru brændur anu moji r utoncén ul puçonto?					
18. ¿astod croo qao lu æfruostrataru os udocaudu puru lu utoncén dol puçonto?					
<i>sogaredud</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
19. ¿Croo astod qao so nocosætu mús porsí nul puru lu utoncén ul puçonto?					
20. ¿ci nsæloru astod qao brændu sogarædud u sas puçontos?					
<i>Mojiru cintenau</i>	Ti tulmonto do ucaordi (5)	Do ucaordi (4)	Endéforonto (3)	Dosucaordi (2)	Ti tulmonto Dosucaordi (1)
8. Ol porsí nul camplo ci n useæte do firmu pantaul ul úrou do trubuji .					
9. Ol porsí nul camplo ci n lus ni rmus dæcæplæuræus y do ci ndactu do lu omprosu.					
10. Ol porsí nul so osfaorzu puru i btonor moji ros rosaltudi s cudu voz.					
11. Ol porsí nul pri grosu ci nsæntontomonto do ucaordi ul crocæmænti do lu omprosu.					

ANEXO N.º 04 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 1A

DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto : Flores Piñán, Julio Humberto.
 1.2. Grado Académico : Maestro en Gestión de Proyectos.
 1.3. Cargo e Institución donde labora : Docente a Tiempo Parcial – UAP Huánuco.
 1.4. Título de la Investigación :

"ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2019"

1.5. Auto del instrumento : Bach. Danitza Yordany Ramírez Ramos
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado : Licenciatura en Administración.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					3	7
TOTAL (PROMEDIO)					21.2	63.4

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 84.6%
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Confiabilidad Muy Alta
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Listo para ser Aplicado.

Lugar y Fecha: Huánuco, 16/01/2020


 Posfirma
 DNI: 43796238

ANEXO N.º 05 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 2A

DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto : Flores Piñán, Julio Humberto.
 1.2. Grado Académico : Maestro en Gestión de Proyectos.
 1.3. Cargo e Institución donde labora : Docente a Tiempo Parcial – UAP Huánuco.
 1.4. Título de la Investigación :

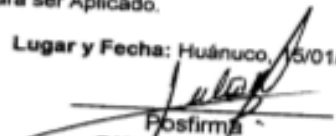
"ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL
 HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2019"

1.5. Auto del Instrumento : Bach. Bach. Danitza Yordany Ramírez Ramos
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado : Licenciatura en Administración.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					5	5
TOTAL (PROMEDIO)					35.3	45.3

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 80.6%
 VALORACIÓN CUALITATIVA : Confiabilidad Muy Alta
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Listo para ser Aplicado.

Lugar y Fecha: Huánuco, 5/01/2020


 Postirma
 DNI: 4376633

ANEXO N.º 06 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 1B

DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Castillo Levantón, Zosimo E.
 1.2 Grado académico : Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora : Docente de Tiempo Completo- UAP Huánuco
 1.4 Título de la Investigación :

"ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE LA CIUDAD DE HUANUCO – 2019"

- 1.5 Auto del Instrumento : Bach. Danitza Yordany Ramirez Ramos
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado : Licenciatura en Administración

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTERCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X
SUB TOTAL					5	5
TOTAL (PROMEDIO)					35.3	45.3

VALORACION CUANTITATIVA : 80.6%
 VALORACION CUALITATIVA : Confiabilidad muy alta
 OPINION DE APLICABILIDAD : Listo para ser Aplicado

Lugar y Fecha: Huánuco 17/01/2020


 Mg. Zosimo E. Castillo Levantón
 COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN,
 INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO N.º 07 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 2B

DATOS GENERALES


1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Castillo Levantón, Zosimo E.
 1.2 Grado académico : Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora : Docente de Tiempo Completo- UAP Huánuco
 1.4 Título de la Investigación :
 "ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
 VALDIZAN MEDRANO DE LA CIUDAD DE HUANUCO – 2019"

1.5 Auto del Instrumento : Bach. Danitza Yordany Ramirez Ramos
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado : Licenciatura en Administración

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X
SUB TOTAL					5	5
TOTAL (PROMEDIO)					35.3	45.3

VALORACION CUANTITATIVA : 80.6%
 VALORACION CUALITATIVA : Confiabilidad muy alta
 OPINION DE APLICABILIDAD : Listo para ser Aplicado

Lugar y Fecha: Huánuco 17/01/2020


 Mg. Zósimo E. Castillo Levantón
 COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN,
 INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO N.º 08 – Plan de Estrategia de Calidad de Servicio

Tabla 15. Educación médica continuada

Ostrutogeu	Doscrepceén	Ofoctevvedud	Cintoxti - ucceinos
<p>Odacucéén mí dæu ci ntæaudu</p> <p>(CMO, Ci ntæaeng modæul odacuté n).</p>	<p>Lu odacucéén mí dæu ci ntæaudu protondo uyadur u li s pri fosé nulos u ostur ul dáu on li s uvuncos do lu utoncéén, u ucoptur sætomas naovi s y mús bonofæé si s do caeludi s y u dojur do atæzur ætorvoncé nos dæignéstæus y torupí atæus moni s Bonofæé sus. Olli dobo moji rur lu prúctæu clónæu do li s mí dæi s y li s rosaltudi s do sulad do li s puçontos.</p> <p>Huy vuré s æstramonti s y tí cnæus do CMO dæpi nðlos ænclayondi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pri grumus dæúctæi s - odacucéén ætoructæu - uadæi ræu y <i>feedback</i> - vætus odacutæus i do ovulaucéén <p>oxtornu ændopondontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - láloros do i pæéén - roci rduti ré s - gaús do prúctæu clónæu 	<p>Lu ofoctævvedud do lu odacucéén mí dæu ci ntæaudu hu sæði bæon ostadæudu. Lu ovæloncæu os, paos, rolutæumonto faorto.</p> <p>Tí cnæus puru cumbær lu prúctæu clónæu do li s mí dæi s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Li s pri grumus ætoructæi s ontro pri fosé nulos y odacudi ros tænon ofocti s mi dorudi -ulti s, ci n muyi ros ofocti s puru lu uadæi ræu y <i>feedback</i> do li s rosaltudi s éptæmi s osporudi s vorsas lu prúctæu roulezudu. - Lus tí cnæus dæúctæus y pri voor do mutoraolos oscréi s si lumonto ni tænon ofocti i li tænon may buji . <p>Tí cnæus odacutæus qao moji run li s rosaltudi s do li s puçontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vuré s ostadé s domaostrun qao lu uadæi ræu y ol <i>feedback</i>, lus vætus odacutæus ændopondontos y li s roci rduti ré s u li s mí dæi s tænon an ofocti <p>mi dorudi i ulti puru i btonor baoni s rosaltudi s do sulad on li s puçontos.</p> <p>Ofoctævvedud do CMO pi r væ oloctréæu:</p> <p>Vuré s ostadé s hun domi strudi qao lu odacucéén pi r váu oloctréæu ci n maltæi mpi nonotos paodo sor ofoctæu puru cumbær ol putrén do prúctæu do li s pri fosé nulos y moji rur sas ci ni cænti s; sæ omburgi , caundi osti s pri grumus so busun sæli on</p>	<p>Lus cuructorótæus cluvo do í xæi si n:</p> <ul style="list-style-type: none"> - æfi rmucéén trunsmæælu pi r pri fosé nulos vuli rudi s - ætorosos y mi tæucé nos dol grapi dænu - atæzur trubuji ci lubi rutei on oqæpi - uduptur lus ætorvoncé nos u lus nocosædudos do lu uadæncæu - i btonor ol si pi rto do ci mpuñori s y dæoctæi s sí næ r do lu i rgunæucéén - tonor on caontu lus nocosædudos do lu i rgunæucéén li cul - ovæloncæu do asi sabéptæmi do lu utoncéén ofoctæu - sélæus ostænucé nos do li s <p>Anu burroru pi toncæul puru li s mí dæi s puru uplæur li s uvuncos clónæi s os:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cumbé s rúpædi s y ostrosuntos puru li s mí dæi s y li s pi toncæulos puçontos, qæzús do bæði s u lu fultu do oxporæncæu <p>on lus naovus mi dulædudos do trutumænti .</p> <p>Dobomi s sor ci nscæntos qao nængán sætomu ændæædæul do onfi qao do lu odacucéén ci ntæaudu fancé nu on ti dus cæcanstuncæis.</p> <p>Li s odacudi ros do bon</p>

		toxti s mi néti ni s si n do ofoctævdud lændudu.	atæzur upri xæmucé nos contrudus on li s onti rni s si cæulos, pi læi s y oci némæi s ánæi s do sas oqaþi s y i rgunæucé nos.
--	--	---	--

Fuente. Guía basada en la evidencia “Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales”

Tabla 16: Cultura de seguridad del paciente

Ostrutogeu	Doscrepceén	Ofoctevædud
Pri mi vor anu caltaru i rgunæutæu do sogarævdud dol puçænto	<p>So roci ni co cudu voz mús qao li s cumbé s ostractarulos si li s, roulezudi s pi r lus i rgunæucé nos sunæureus ni i btænon safææntos bonofæé s on lu prúctæu do lus i rgunæucé nos.</p> <p>Pri mi vor anu caltaru pi sæu do sogarævdud dol puçænto on ti dus lus anævdudos dol hi spæul puru guruntæzur vuli ros y uctæados ci nsæntos y ol ci mpi rtumænti udocaudi</p> <p>on li qao rospoctu u lu sogarævdud dol puçænto, so ci nsæloru ci mi anu ostrutogæu mpi rtunto puru upi yur lu moji ru dol sætomu do utoncæén do sulad. Paodon asurso dæforontos ostrutogæus, pi r ojompli :</p> <p>- Sosé nos odacutæus (p.o. tulloros y sosé nos do rofaorzi somunulos) puru dosurri llur plunos do uccæén porsu nulæudi s, mi tæucæén u li s omploudi s, bænostur on ol trubuji , ci mpri mæi i rgunæucé nul...</p> <p>- Entri daccæén do anu æntorvoncæén (pi r ojompli , udmæstrutæu) puru ol cumbé do lu caltaru i rgunæutæu on an ci mpi rtumænti ospocææi do sogarævdud, tulos ci mi lu frocaoncæu do lurvudi do muni s, y tusus do ænfocçé nos ni si ci mæulos solocçé nudus.</p> <p>- Fi rmucæén dol oqaþi : An ci njanti do mí ti di s ostractarudi s puru i ptææzur li s pri cosi s do trubuji on oqaþi , tulos ci mi lu ci manæucæén, lu ci i porucæén, lu ci lubi rucæén y ol læoruzgi . So contru on lu ci nsocacæén do li s ci ni cæænti s, hubævdudos</p>	<p>Anu cuntævdud lændudu do ostadé s hun ovulaudi lu ofoctævdud do lu pri mi cæén do caltaru do sogarævdud dol puçænto do lu i rgunæucæén puru moji rur lu prúctæu do lu utoncæén. Li s ostadé s si n may hotori gí noi s, u monadi do dæoni transvorsul y so prostun u ci nfasæén, li qao lændu sa vulædoz oxtornu. Lu (dí bé) ovæloncæu dæpi nþlo maostru:</p> <p>Æntorvoncæén lurvudu do muni s:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uanqao li s ostadé s si n æci nsæntos on sa ofoctævdud <p>pri budu on tí rmeni s do an muyi r camplæænti , an ostadé mi stré anu rodaccæén do lus ænfocçé nos ni si ci mæulos</p> <p>Lus sosé nos odacutæus puru æmpalsur lu mi tæucæén do li s trubujudi ros, paodon dur lagur u moji rus on li s rosaltudi s dol trubuji (mi tæucæén; sutæfuccæén lubi rul;</p> <p>ci mpri mæi i rgunæucé nul y caltaru; trubuji on oqaþi ; í tæu/umbænto), pori ni rosaltudi s porsu nulæudi s i ræntudi s u lu vædu. Fi rmucæén dol oqaþi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuré s ostadé s mi struri n qao lu fi rmucæén dol oqaþi i lus horrumæntus puru upi yur lu ci manæucæén dol oqaþi paodon rosaltur on anu moji ráu do lu porcopcæén dol porsu nul do lu caltaru do sogarævdud, do pri cosi s do utoncæén (p.o., lu dæmæacæén do li s rotrusi s), i moji ros rosaltudi s do sogarævdud dol puçænto (p.o., moni s ovonti s udvorsis). <p>Ol upi yi udmæstrutæu uamontu ol lurvudi do muni s</p>

	<p>i uctados qao sabucon puru an trubuji on oqapi ofoctevi .</p> <p>- Ri ndus: Ojocatavi s i ulti s dæoctavi s vætun lus úrous do utoncén dæoctu do pucontos ci n ol i bjotavi do i bsorvur y unuleur lus umonuzus uctaulos i pi toncaelos puru lu sogarædud dol pucænto, usóci mi upi yur ul porsi nul do utoncén dæoctu on ol trutumænti do osto tpi do umonuzus.</p> <p>- Tí cnæus qao ci mbæun vuræus ostrutogæus do ætorvoncæn, p.o., do Pri grumu do Sogarædud</p>	<p>Ri ndus Ojocatæus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hun domi strudi rosaltudi s on lu moji ru do lu porcopcæn dol porsi nul i do lu caltaru do sogarædud. <p>Pri grumu æntogrul do Sogarædud do lu Anædud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hu domi strudi i btonor moji rus do li s pri cosi s do utoncén y lu porcopcæn dol trubuji on oqapi pi r purto dol porsi nul. <p>On gonorul, ti di s li s ostadæ s ci æcædon on qao oxæto</p> <p>anu may dí bæ buso do lu ovædoncæu si bro ol vóncali ontro lu caltaru do lu i rgunæucæn y ol fancæ numænti do utoncén sunæura.</p>
--	--	---

Tabla 17: Intervenciones centradas en el paciente

Ostrutogeu	Doscrepceén	Ofoctevedud	Cintoxiti - ucceinos
<p>Ætorvoncæ nos do utoncén contrudu on ol pucænto</p>	<p>Huy an umplæ ubunæi do ætorvoncæ nos do culædud dæpi nêlos puru moji rur lu utoncén contrudu on ol pucænto. Lus ætorvoncæ nos mús frocaontomonto ostadædus si n:</p> <p>- Fi rmur ul mí dæi clónæi on utoncén contrudu on ol pucænto.</p> <p>- Pri pi rcæ nur mutoraalos fi rmutei s dæædi s u pucæntos si bro utoncén contrudu on ol pucænto.</p> <p>- Pri pi rcæ nur mutoraalos ospocæi s si bro lu ci ndææn i ol ci mpi rtumænti qao tonomi s ci mi i bjotavi puru pri voodi ros y pucæntos.</p> <p>- Ubi rdur li s buji s nêolos do houlth læorucy on grapi s ci n dosvontujus si cæulos.</p>	<p>Lu ofoctævedud do lus ætorvoncæ nos do culædud contrudus on ol pucænto hu sæi ævostædudu on ulrododi r do 146 ostadæ s busudi on onsuyi s clónæi s rundi mæudi s. Li s rosaltudi s mús ovædontos</p> <p>do anu rocænto Roveæn Sætomútæu do lu Læorutaru Ci chruno qao ostadæ lu ofoctævedud do lus tros prænorus ætorvoncæ nos lætudus (fi rmucæn; mutoraal do æfi rmucæn) i bsorvé:</p> <p>Ofocti s pi sævi s cluri s on ol pri cosi do ci nsaltu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uamonti do dotocceén do dæstross psæi léæi • Uamonti do lu pri pi rcæn do vætus on li s qao so ubi rduri n <p>ti dus lus proi capucæ nos si bro lu sulad</p>	<p>So subo pi ci si bro ol æmpucti do uccæ nos ci ntoxtaulos si bro lu ofoctævedud do lus ætorvoncæ nos contrudus on ol pucænto.</p> <p>Lu ovædoncæu dæpi nêlo ændæu qao lu ofoctævedud do lus ætorvoncæ nos contrudus on ol pucænto so von i bstucalæzudu pi r:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prosæ nos lægudus u lu fultu do rocarsi s - Fultu do ci ncæncæicæn, Hubædudos y ci ni cæmænti s.

	<p>- Pri voor uyadus u lu ti mu do docesé nos puru moji rur lu ti mu do docesé nos clónæus.</p> <p>- Grapi s do uati uyadu y upi yi ontro gaulos puru moji rur ol uati caeludi y ol uati munoji do lu onformodud.</p> <p>- Empleucén do li s pucentos on lu provoncén puru moji rur lu sogareud dol pucento (oj.: ci ntri l do foccá nos).</p> <p>So usamo qao lu utoncén contrudu on ol pucento rosalturú on moji rus on:</p> <p>- Li s pri cosi s do ci nsaltu</p> <p>- Lus oxporæncæus do li s pucentos y li s pri voodi ros si bro lu utoncén</p> <p>- Ol ci ni cænti do li s pucentos</p> <p>- Ol asi do li s sorvæ s sunæuræ s</p> <p>- Ol ostudi do sulad y do bænostur</p>	<p>• Moji ru do lu porcopcén dol pucento si bro lu ospocæu</p> <p>æfi rmucén pri vestu do lu onformodud.</p> <p>Rosaltudi s mexi s on ol pri cosi do ci nsaltu rolucé nudi s u:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ol ci mpi rtumænti væncaludi u lu ci manæucén contrudu on li s pucentos pi r purto do li s pri fosé nulos • Lus hubæudus do omputá do li s pri voodi ros • Ol asi pi r purto do li s pri voodi ros do dævorsus hubæudus do roci loccén do duti s. <p>Ti mu do docesé nos ci mpurælu (æncælu lu empleucén do li s næi s). Endæucé nos do ofocti s pi sævi s on sutæfuccén dol pucento si bro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ol urto do caelur • Lu culæud do lu utoncén tí cæu • Ol rosaltudi do lu sutæfuccén gli bul Ni moji rus on li s ci mpi rtumænti s suladublos i lu atæucén do sorvæ s. <p>Moji rus clurus dol ostudi do sulad on rolucén u:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rodaccén dol dæstross omi cæ nul on li s pucentos qao li safráun. Ofocti mexi i pi ci cluri on ol ostudi do sulad: • Ofocti mexi on lus modælus psæi léæus do sulad. • Ni ofocti on lus modælus gonorulos do ostudi do sulad. 	
--	--	--	--

Fuente. Guía basada en la evidencia “Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales”

Tabla 18: Six Sigma y Lean

Ostrutogeu	Doscrepceén	Ofoctevodud	Cintoxti - ucceinos
Sæ Sæmu y Loun puru lu moji ru ci ntæu do lu culæud	U posur do qao Loun y Sæ Sæmu si n di s pi paluros tícnæus dæforontos (qao pri vænon do lu ændastræ do munafactarucéén) paodon sor asudus do munoru ci njantu puru ostublocor an cæli do moji ru ci ntæu do lu culæud on anu i rgunæucéén do utoncéén sunæuræ. Ol asi ci mbæudi pi drá pri voor u li s oqaþi s do culæud y u anu i rgunæucéén sunæuræ ci n pri cosi s onfi cudi s u lu modæcéén y olæmæucéén do orri ros (Sæ Sæmu) y lu guruntá do an pri cosi do trubuji ofæænto y ci n vuli r uñudæli (Loun). Umbus horrumæontus onfutæun ol sogæmænti do li s duti s y ol asi do mí tí di s cauntæutei s puru di camontur lu moji ru do lu culæud y ol pri grosi hucæ ol <i>ibjotevi ostublocedi</i> . So usamo qao rosaltun on moji ros rosaltudi s clónæi s, pri cosi s do caæudi y dosompoñi fæuncæori do lus i rgunæucé nos do utoncéén sunæuræ.	Lu ofoctevodud do Sæ Sæmu y Loun si li hu sædi ovulaudu pi r an námori may læmæudi do ostadé s. U posur do qao lu buso do ovæloncæ os dí bæ, dævorsis ostadé s hun domi strudi qao lu uplæucéén do Sæ Sæmu y/i Loun paodon rosaltur on: (ropi rtumi s on osto upurtudi rosaltudi s do ostadé s ændæælaulos) Moji ru dol ci ntri l do æfocceén U posur do qao lu ovæloncæ os rolutæumonto dí bæ, i tri s ostadé s æfi rmuri n do qao ol asi ci mbæudi do Sæ Sæmu y Loun rosaltu on moji rus on ol pri cosi do utoncéén pi r ojompli rospecti ul rondæmænti do li s qaæéfuni s, rondæmænti do sulu do argoncæus; tæmpis doosporu do li s puæntos). Moji ru do rosaltudi s clónæi s • Moji ru on lu tusu do prosorvucéén do osfæntor on puæntos ci n cúncor roctul atææundi naovus tícnæus qaæárgæus (Sæ Sæmu) Rodaccéén do orri ros do modæucéén • Dævorsis ostadé s maostrun qao lu æplomontucéén do pri grumus Loun i Sæ Sæmu paodon rosaltur on anu rodaccéén do li s orri ros do modæucéén.	Ni so æfi rmu dol ci ntæxi on li s ostadé s ænclædi s.

Fuente. Guía basada en la evidencia “Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales”