UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA - 2021"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES: **BACH. LEYLA ROSA CHANG REYES**
BACH. DIEGO EDUARDO CORONADO QUIJAITE
BACH. MARIAJOSE YOSSELYN YAÑEZ ACUÑA

ASESOR: **ING. CARLOS JOEL GÓMEZ ALVARADO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

Callao, 2022
PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: **FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

ESCUELA PROF.: **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.**

TÍTULO: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA - 2021**

EJECUTORES: LEYLA ROSA CHANG REYES
CODIGO ORCID: 0000-0002-5758-5252
DNI: 72621449

DIEGO EDUARDO CORONADO QUIJAITE
CODIGO ORCID: 0000-0001-5738-9836
DNI: 75905687

MARIAJOSE YOSSELYN YAÑEZ ACUÑA
CODIGO ORCID: 0000-0001-5948-3703
DNI: 73028843

ASESOR: ING. CARLOS JOEL, GOMEZ ALVARADO
CODIGO ORCID: 0000-0002-3920-1454
DNI: 25787567

LUGAR DE EJECUCIÓN: **LIMA.**

UNIDAD DE ANÁLISIS: **PACIENTES DEL SERVICIO AMBULATORIO DE LA CLÍNICA DE ESTUDIO.**

TIPO DE INVESTIGACIÓN: **APLICADA.**
EXPLICATIVA

ENFOQUE INVESTIGACIÓN: **LONGITUDINAL**
CUANTITATIVO

DISEÑO INVESTIGACIÓN: **CUASI-EXPERIMENTAL.**

TEMA OCDE: **INGENIERÍA DE PROCESOS**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

- MG. OSMART RAUL MORALES CHALCO — PRESIDENTE
- MG. ROMEL DARIO BAZAN ROBLES — SECRETARIO
- ING. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES — VOCAL
- MG. LUIS ALBERTO SAKIBARU MAURICIO — SUPLENTE

ASESOR: ING. CARLOS JOEL GOMEZ ALVARADO

Nº de Libro	001
Nº de Folio	010
Nº de Acta	010
Fecha de sustentación	04 de noviembre de 2022.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 010-UIFIIS-UNAC DEL 04.11.2022
SIN CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

LIBRO 001 FOLIO Nº 010 ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS Nº 010 SIN CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Siendo las 11:00 horas del día Viernes 04 de noviembre del año 2022, reunidos en el auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas; el **JURADO DE SUSTENTACIÓN** de la tesis titulada: **"REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE UNA CLÍNICA, LIMA – 2021"**, presentado por los bachilleres: **CHANG REYES LEYLA ROSA, CORONADO QUIJAITE DIEGO EDUARDO, y YAÑEZ ACUÑA MARIAJOSE YOSSELYN,** para la obtención del título profesional de INGENIERO INDUSTRIAL en la Facultad de INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, el cual está conformado por los siguientes Docentes Ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

Presidente del Jurado	Mg. OSMART RAÚL MORALES CHALCO
Secretario	Mg. ROMEL DARIO BAZAN ROBLES
Vocal	Ing. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES
Suplente	Mg. LUIS ALBERTO SAKIBARU MAURICIO
Asesor	Ing. CARLOS JOEL GOMEZ ALVARADO

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres: **CHANG REYES LEYLA ROSA, CORONADO QUIJAITE DIEGO EDUARDO y YAÑEZ ACUÑA MARIAJOSE YOSSELYN,** quienes habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL, sustentan la tesis titulada: **"REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE UNA CLÍNICA, LIMA – 2021",** cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, a través del D.S. N° 044-2020-PCM y lo dispuesto en el DU N° 026-2020 y en concordancia con la Resolución del Consejo Directivo N°039-2020-SUNEDU-CD y la Resolución Viceministerial N° 085-2020-MINEDU, que aprueba las "Orientaciones para la continuidad del servicio educativo superior universitario";

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y calificación cuantitativa 16, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 245 2018- CU del 30 de Octubre del 2018

Se dio por concluida la Sesión a las 13:00 horas del día 04 de Noviembre del 2022.

Mg. OSMART RAÚL MORALES CHALCO
Presidente

Mg. ROMEL DARIO BAZAN ROBLES
Secretario

Ing. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES
Vocal

Ing. CARLOS JOEL GOMEZ ALVARADO
Asesor

DEDICATORIA

A mis abuelos y a mi madre por siempre apoyarme en cada paso que doy, por ser mis guías constantes de ejemplos de superación en la vida y de hacerme creer que todo con esfuerzo y dedicación se puede lograr.
LRCR.

A mi madre y a mi papo que en paz descanse, por el inmensurable apoyo que me han brindado a lo largo de toda mi vida, porque son los responsables de cada logro que he conseguido, incluyendo la tesis, gracias a su constante aliento por salir adelante.
DECQ.

A mi abuelita y Tata por el constante apoyo en vida, quienes con sus consejos, dedicación y amor son las responsables de cada logro que he conseguido, incluyendo la tesis, gracias por contribuir a quien soy hoy profesionalmente.
MYYA.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial al Ing. Carlos Gómez, quien gracias a su apoyo constante y contribución nos ayudó a poder desarrollar nuestra tesis buscando contribuir de esta manera a la sociedad sobre todo en la parte de Salud que es un sector que tiene oportunidades de mejora en nuestro país.

Finalmente, agradezco a la Universidad Nacional del Callao por ser mi alma mater y a la escuela profesional de Ingeniería Industrial por habernos brindado el conocimiento necesario durante nuestra formación como Ingenieros Industriales, por las enseñanzas aprendidas a costa de éxitos y fracasos y por ser la responsable de la calidad de profesional que ahora somos.

INDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....1
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN 4
DEDICATORIA.....6
AGRADECIMIENTOS 7
INDICE DE CONTENIDO 8
INDICE DE FIGURAS.....11
INDICE DE TABLAS 14
RESUMEN.....16
ABSTRACT.....18
INTRODUCCIÓN.....20
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 21
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....21
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....26
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....26
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....26
1.3 OBJETIVOS 27
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....27
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 27
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....27
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA 27
1.4.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA 28
1.5 DELIMITANTES 28
1.5.1 DELIMITANTE TEÓRICA 28
1.5.2 DELIMITANTE TEMPORAL 28
1.5.3 DELIMITANTE ESPACIAL 28
II. MARCO TEÓRICO 29
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....29
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES 29
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....33
2.2 BASES TEÓRICAS.....37
2.2.1 REDISEÑO DE PROCESOS.....38

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO 57
2.3 MARCO CONCEPTUAL 61
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 63
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 67
3.1 HIPÓTESIS 67
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 68
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO 69
4.1 DISEÑO METODOLÓGICO 69
4.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 69
4.1.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN 69
4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 70
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 70
4.3.1 POBLACIÓN 70
4.3.2 MUESTRA 71
4.4 LUGAR DE ESTUDIO 71
4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 72
4.6 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS 72
4.6.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO 72
4.6.2 ANÁLISIS INFERENCIAL 73
4.7 ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN 73
V. RESULTADOS 74
5.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE PREVIA A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (PRE-TEST) 74
5.1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL 74
5.1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE (REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA) 82
5.2 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE PREVIA A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (PRE-TEST) 83
5.3 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE POSTERIOR A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (POST-TEST) 99
5.4 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE POSTERIOR A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (POST-TEST) 100
5.5 PROCESO DE EJECUCIÓN 118
5.6 FLUJOGRAMA POST-TEST 121

5.7 DIAGRAMA DE RECORRIDO 123
5.8 DIAGRAMA DE EJECUCIÓN 125
VI. DISCUSIÓN 126
VII. CONCLUSIONES 137
7.1 CONCLUSIONES 137
VIII. RECOMENDACIONES 139
8.1 RECOMENDACIONES 139
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 140
X. ANEXOS 144
10.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA 144
10.2 MATRIZ OPERACIONAL 145
10.5 BASE DE DATOS DE TIEMPO DE ESPERA PARA LOS MESES DE ENE-21 A JUNI-21 167
10.6 BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PRE-TEST) 173
10.7 BASE DE DATOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA LOS MESES DE ENE-21 A JUN-21 204
10.8 BASE DE DATOS DE TIEMPO DE ESPERA PARA LOS MESES DE JUL-21 A DIC-21 211
10.8 BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (POST-TEST) 217
10.9 BASE DE DATOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA LOS MESES DE JUL-21 A DIC-21 250

INDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura Nº 1: **ESTRUCTURA EL SISTEMA DE SALUD EN EL PERÚ**……..22

Figura Nº 2: **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA**……..25

Figura Nº 3: **DIAGRAMA CAUSA – EFECTO DE LA PROBLEMÁTICA LA CLÍNICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**.....26

Figura Nº 4: **ORGANIGRAMA DEL AVA**……40

Figura Nº 5: **FLUJO DEL PROCESO DE ADMISIÓN EN UNA CLÍNICA**…….....…62

Figura Nº 6: **FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN AMBULATORIA**……..75

Figura Nº 7: **DISTRIBUCIÓN DE PLANTA**……79

Figura Nº 8: **DIAGRAMA DE RECORRIDO ACTUAL DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**……..80

Figura Nº 9: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 1 (PRE-TEST)**…….85

Figura Nº 10: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 2 (PRE-TEST)** 85

Figura Nº 11: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 3 (PRE-TEST)** ……..86

Figura Nº 12: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 4 (PRE-TEST)**……87

Figura Nº 13: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 5 (PRE-TEST)**……87

Figura Nº 14: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 6 (PRE-TEST)**……88

Figura Nº 15: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 7 (PRE-TEST)**……89

Figura Nº 16: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 8 (PRE-TEST)**……89

Figura Nº 17: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 9 (PRE-TEST)**……90

Figura Nº 18: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 10 (PRE-TEST)**……91

Figura Nº 19: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 11 (PRE-TEST)**……91

Figura Nº 20: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 12 (PRE-TEST)**……92

Figura Nº 21: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 13 (PRE-TEST)**……93

Figura Nº 22: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 14(PRE-TEST)**……93

Figura Nº 23: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 15 (PRE-TEST)**……94

Figura Nº 24: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 16 (PRE-TEST)**……95

Figura Nº 25: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 17 (PRE-TEST)**……95

Figura Nº 26: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 18(PRE-TEST)**……96

Figura Nº 27: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 19 (PRE-TEST)**……97

Figura Nº 28: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 20 (PRE-TEST)**……97

Figura Nº 29: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 21 (PRE-TEST)**……98

Figura Nº 30: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 1 (POS-TEST)**……..101

Figura Nº 31: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 2 (POS-TEST)**……..102

Figura Nº 32: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 3 (POS-TEST)**……..102

Figura Nº 33: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 4 (POS-TEST)**……..103

Figura Nº 34: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 5 (POS-TEST)**……..104

Figura Nº 35: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 6 (POS-TEST)**……..104

Figura Nº 36: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 7 (POS-TEST)**……..105

Figura Nº 37: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 8 (POS-TEST)**……..106

Figura Nº 38: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 9 (POS-TEST)**……...106

Figura Nº 39: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 10 (POS-TEST)**……...107

Figura Nº 40: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 11 (POS-TEST)**……..108

Figura Nº 41: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 12 (POS-TEST)**……...108

Figura Nº 42: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 13 (POS-TEST)**……..109

Figura Nº 43: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 14 (POS-TEST)**……..110

Figura Nº 44: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 15 (POS-TEST)**……..110

Figura Nº 45: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 16 (POS-TEST)**……..111

Figura Nº 46: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 17 (POS-TEST)**……..112

Figura Nº 47: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 18 (POS-TEST)**……..112

Figura Nº 48: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 19 (POS-TEST)**……..113

Figura Nº 49: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 20 (POS-TEST)**……..114

Figura Nº 50: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 21 (POS-TEST)**……..114

Figura Nº 51: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST DEL INDICADOR NPS**……116

Figura Nº 52: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST (QUEJAS Y RECLAMOS)**……117

Figura Nº 53: **COMPARACIÓN DE PROMEDIOS PRE-TEST Y POS-TEST (QUEJAS Y RECLAMOS)**……117

Figura Nº 54: **FLUJOGRAMA POST-TEST**……...121

Figura Nº 55: **DIAGRAMA DE RECORRIDO POST-TEST**……123

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla Nº 1: **REGLA DE ESIA**……..44

Tabla Nº 2: **CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS MESES ENE-2021 A JUN-2021**……74

Tabla Nº 3: **PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PACIENTE ASEGURADO**……..76

Tabla Nº 4: **PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS MESES ENERO-21 A JUNIO-21**……82

Tabla Nº 5: **RESULTADOS DE LA ENCUENTA A TRAVES DEL NPS**…….84

Tabla Nº 6: **QUEJAS Y RECLAMOS PRE-TEST DE LOS MESES ENE-21 A JUN-21**…..……99

Tabla Nº 7: **PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS MESES JUL-21 A DIC-21**……99

Tabla Nº 8: **RESULTADOS DE LA ENCUESTA A TRAVES DEL NPS POST-TEST**……..100

Tabla Nº 9: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST DEL INDICADOR NPS**……..……..115

Tabla Nº 10: **QUEJAS Y RECLAMOS PRE-TEST DE LOS MESES JUL-21 A DIC-21**……..116

Tabla Nº 11: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST QUEJAS Y RECLAMOS**……..……..117

Tabla Nº 12: **PROCEDIMIENTO TO BE**……..…….….120

Tabla Nº 13: **CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**……..……..……..125

Tabla N° 14: **PRUEBA DE NORMALIDAD**……...128

Tabla N° 15: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS GENERAL**…….129

Tabla N° 16: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**…….131

Tabla N°17: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**……133

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal el de rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, ubicada en la ciudad de Lima, realizándose el estudio principalmente en el año 2021, midiéndose principalmente la calidad del servicio de consulta externa, a través, de la satisfacción del paciente (cliente) utilizando herramientas como el Net Promoter Score (NPS).

Es así, que en el capítulo 1 se presenta una descripción general del contexto en el que esta inmiscuido el problema, para tal fin, se identificó las causas principales de los problemas y a su vez se sintetizó los mismos en un diagrama de Causa-Efecto (Diagrama de Ishikawa). Por su parte, en el capítulo 2 se presenta todas las bases teóricas, con el que se sustenta la presente investigación; asimismo, el marco conceptual y la definición de términos para tener un mayor panorama en lo referente a la investigación y su desarrollo propiamente dicho.

Seguidamente, en el capítulo 3, se presenta las hipótesis de la tesis y la matriz de operacionalización de la misma, con sus indicadores e instrumentos de levantamiento de la información. Por su parte, en el capítulo 4 se detalla la metodología con la cual se ha desarrollado la presente investigación, el tipo de investigación que obedece a una investigación aplicada, descriptiva-correlacional, con enfoque cuantitativo y longitudinal; asimismo, el diseño, es un diseño cuasi-experimental, la población está conformada por los pacientes (clientes) usuarios del servicio de consulta externa que en promedio mensual asciende a 9656 personas medido entre los meses de enero a junio del 2021, la muestra es de 370 pacientes, la técnica y los instrumentos de levantamiento de información, también se encuentran descritos en este capítulo.

En el capítulo 5, se presenta el análisis pre-test y post-test, tanto del proceso de admisión ambulatoria como el de la calidad del servicio de consulta externa de

la clínica, describiendo los tiempos, recorridos del paciente y los diagramas de flujos de dicho proceso, dando una explicación del porqué de los resultados, por otro lado, el capítulo 6 nos muestra la contrastación de las hipótesis con sus respectivos análisis estadísticos, asi, como con su test de normalidad de datos. Finalmente, en el capítulo 7 se presenta las conclusiones del estudio y en el capítulo 8 las recomendaciones. Por lo tanto, lo descrito anteriormente corresponde al resumen de la presente tesis.

Palabras clave: **rediseño del proceso, calidad del servicio.**

ABSTRACT

The main objective of this research was to redesign the outpatient admission process to improve the quality of the outpatient service in a Clinic, located in the city of Lima, carrying out the study mainly in the year 2021, mainly measuring the quality of the outpatient service, through patient (client) satisfaction using tools such as the Net Promoter Score (NPS).

Thus, in chapter 1 a general description of the context in which the problem is involved was presented, for this purpose, the main causes of the problems were identified and in turn they were synthesized in a Cause-Effect diagram (Ishikawa's diagram). For its part, in chapter 2 all the theoretical bases were presented, with which the present investigation is based; likewise, the conceptual framework and the definition of terms to have a greater panorama in relation to research and its development itself.

Next, in chapter 3, the hypotheses of the thesis and its operationalization matrix are presented, with its indicators and information gathering instruments. For its part, chapter 4 details the methodology with which this research has been developed, the type of research that obeys an applied, descriptive-correlational research, with a quantitative and longitudinal approach; Likewise, the design is a quasi-experimental design, the population is made up of patients (clients) users of the outpatient service, which on average amounts to 9,656 people per month, measured between the months of January to June 2021, the sample is of 370 patients, the technique and instruments for collecting information, are also described in this chapter.

Chapter 5 presents the pre-test and post-test analysis of both the outpatient admission process and the quality of the clinic's outpatient service, describing the times, patient routes and flowcharts of said process, giving an explanation of the reason for the results, on the other hand, chapter 6 shows us the contrast of the hypotheses with their respective statistical analyses, as well as with their data

normality test. Finally, chapter 7 presents the conclusions of the study and chapter 8 the recommendations. Therefore, what is described above corresponds to the summary of this thesis.

Keywords: **process redesign, service quality.**

INTRODUCCIÓN

Ante la complicada situación por la que atraviesa no solo nuestro país sino gran parte del mundo, debido a la crisis sanitaria y esta a su vez ha golpeado severamente las economías, sobre todo, de los países emergentes; ante esta situación muchas empresas que se han visto afectadas, tienen la necesidad no solo de mejorar su nivel competitivo sino el de adaptarse a esta nueva "normalidad", la cual trae consigo problemas como son la disminución de aforos para la atención, el adaptar protocolos contra el virus, la reprogramación de atenciones en servicios, etc.

Este problema hace que las Empresas busquen la manera de adaptarse en algunos casos y en otros el de rediseñar sus procesos y hasta sus negocios; ante tal situación, el Rediseño de Procesos, se presenta como una buena alternativa a tomarse en cuenta para afrontar este panorama.

El Rediseño de Proceso en forma general se basa en realizar cambios profundos y/o estructurales, ya sea en los procesos más importantes o en la estructura misma del negocio, con la finalidad de mejoras importantes en los costos, calidad de la atención, utilidades, rendimientos, etc. En tal sentido la presente investigación intenta implementar el Rediseño de procesos en el proceso de admisión ambulatoria para mejorar el nivel de calidad percibida por los pacientes (usuarios) del servicio de consulta externa en una clínica de Lima.

Para realizar dicho trabajo, la presente investigación, buscará la descripción detallada de los procesos y subprocesos que intervienen en la admisión ambulatoria; asimismo identificar las variables críticas y valores idealizados (tiempos, fechas, etc.) que interesan a los usuarios, todo ello para desarrollar y analizar una propuesta consistente, con el propósito del desarrollo de la organización. En tal sentido presentamos la siguiente investigación esperando que la misma sea de interés y contribuya como un pequeño aporte ya sea a organizaciones del sector salud o a los interesados en el tema.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La crisis sanitaria por la que atraviesa el mundo, está cambiando las costumbres y formas de vivir de las personas; asimismo, esta crisis influye directamente en el aspecto económico de la sociedad, por otro lado, las empresas, también sufren las consecuencias de dicha crisis y han tenido que adaptar sus operaciones o en otros casos redefinir la idea de sus negocios para adaptarse y no salir del mercado. La única manera de conseguir la permanencia y no sucumbir ante la crisis es el reinventarse para ser más competitivos.

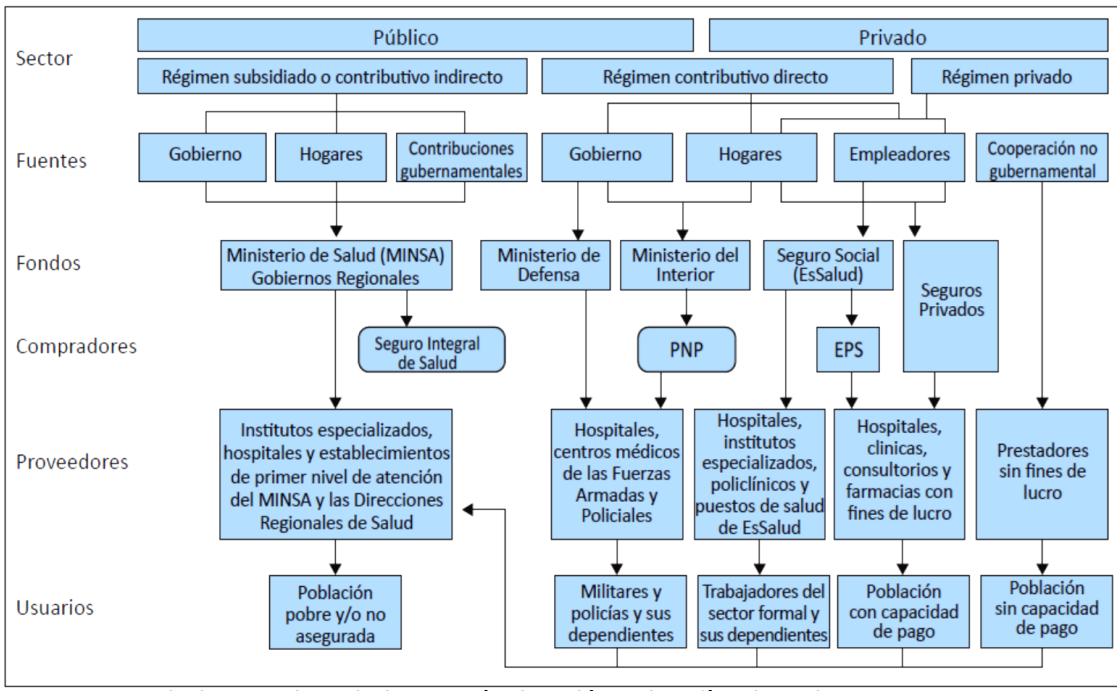
La Competitividad, se basa en dos aspectos fundamentales, como lo son la productividad y la calidad; pero ante esta crisis, no solo hay que mejorar esos aspectos, sino que hay que adaptarse a las nuevas normas, restricciones y nuevas costumbres, lo cual implica un nuevo reto para dichas empresas. Ante tal situación, el Rediseño de Procesos se presenta como una buena alternativa de solución a esta denominada nueva normalidad; ya que, el Rediseño de Procesos nos permite mejorar, en base a cambios estructurales tanto parciales como totales, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de las empresas.

Muchos suelen asociar el Rediseño de Procesos al concepto de Reingeniería y a estrategias ya obsoletas, donde ocurren cambios dramáticos como los despidos de personal, el cambio total del giro del negocio, entre otros; pero este tipo de asociación de conceptos no es necesariamente correcta, porque al final, son las organizaciones las que determinan los cambios que deben de realizar, el nivel estructural dentro de sus organizaciones a las cuales afectarán y como han de realizar dichos cambios.

Ante esta disyuntiva, de reinventarse para adaptarse a los nuevos cambios surgido por la crisis sanitaria y la llamada nueva normalidad, se encuentran la mayoría de negocios en los distintos rubros en que se desempeñan; entre uno de los rubros más sensibles a estos cambios es el rubro de salud, que se han visto afectado por la emergencia y la contracción de sus operaciones; ya que estas, se han tenido que reprogramar debido a que se tiene que respetar aforos mínimos, sus recursos han sido destinado al combate de la emergencia como lo es el adaptar camas UCI, respiradores y demás recursos involucrados.

En el Perú, esta emergencia ha demostrado, que el Sistema de Salud, no estaba preparado para este tipo de crisis, a pesar de que en su mayor parte la Salud está financiada directamente por el estado, para una mayor comprensión de cómo se estructura el Sistema de Salud en el Perú presentamos la siguiente gráfica 1.1.

Figura Nº 1: **ESTRUCTURA EL SISTEMA DE SALUD EN EL PERÚ**



Fuente: El Sistema de Salud en Perú: situación y desafíos (2016).

Como se puede observar en el gráfico, la mayor cantidad de la población es atendida directamente por el Estado, el sector privado si bien es cierto atiende a un número mucho menor de la población, pero el mismo es muy importante porque este descomprime un poco la demanda por la atención médica.

Por más que se quiera decir que la salud en el Perú se encuentra privatizada, este argumento no resiste mayor debate, en vista de que ninguna empresa de capitales privados, se ha hecho cargo de los hospitales o centros de salud, como si ocurrió en otro rubro como el de la telefonía para citar un ejemplo; entonces el Sector Privado de Salud, comúnmente se asocia a las grandes clínicas, laboratorios médicos, las compañías de seguros y las cadenas de boticas, no tomando en cuenta al médico o profesional de salud que ejerce de forma independiente, ni a la botica del barrio, ni tampoco a los ciudadanos. En teoría, la participación del sector privado en salud puede abarcar tres dimensiones: el financiamiento, la organización/gestión y la provisión de la atención de salud. En ese contexto, se debe incluir a: las empresas privadas, sean clínicas grandes o pequeñas, cadenas de farmacia o boticas de barrio, a los profesionales independientes y también a la misma ciudadanía. De esta manera, se generan diferentes grados de participación privada en los sistemas nacionales de salud (RODRÍGUEZ, 2021).

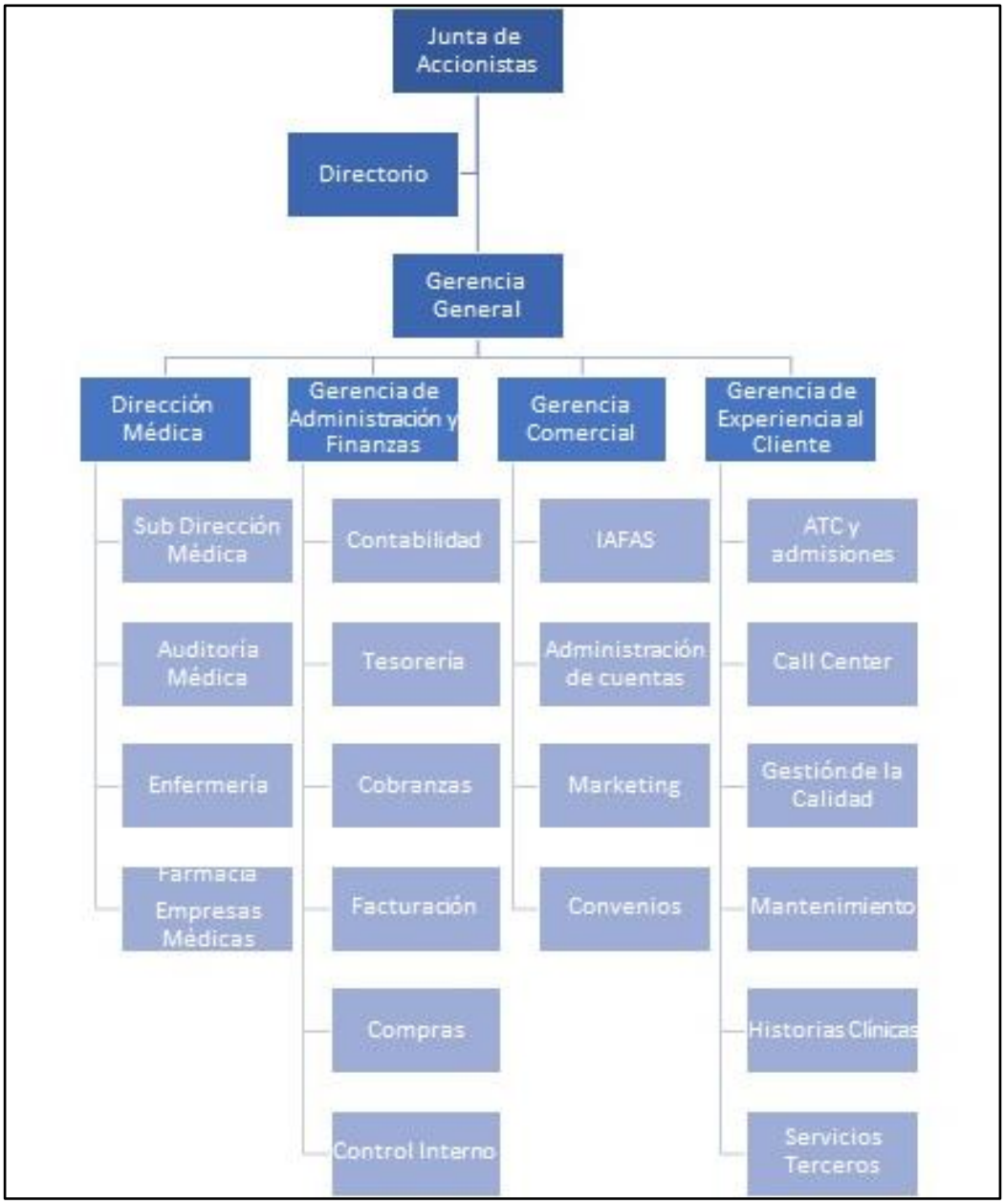
La Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) muestra que, antes de la pandemia (2019), 21% de la población con algún problema de salud buscó atención en servicios públicos y solo 6.5 % en un centro de salud particular, 18.5 % lo hizo en farmacias. Además, desde hace una década, más del 50 % no busca atención en ningún establecimiento, entre otras razones por lejanía, desconfianza, mala calidad de atención, o por no necesitarla o por usar remedios caseros y. ello se incrementó hasta 70 % durante la pandemia.

Bajo este contexto se podría decir que casi 2`000,000.00 de peruanos se atienden bajo el sector privado de salud, divididos a su vez entre los distintos actores ya mencionados líneas arriba y muchos han decido no buscar atención debido entre otras causas a la mala calidad de la atención; pero si bien es cierto, existe una gran diferencia en la atención entre un establecimiento público de salud y uno privado, hay que entender que el mercado de los privados apunta a ese 6.5% de la población que se atiende en sus redes de establecimientos y la competencia entre las clínicas ya sean grandes o pequeñas es muy fuerte, debido a que el porcentaje de la población que se atiende en ellas es muy pequeño.

Entonces, se puede deducir que estas clínicas, sobre todo las grandes o las más importantes, siempre estarán buscando que mejorar en la calidad de atención a sus pacientes; tal es el caso de la presente investigación, que busca rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la calidad del servicio de consulta externa. Para un mejor entendimiento de la clínica en estudio, hay que mencionar que la misma, presta servicios a la ciudadanía por más de 50 años, lo cual refleja una amplia experiencia; asimismo, presta los siguientes servicios: Servicio Ambulatorio, Emergencia Hospitalaria, Centro de Vacunación Internacional, cuenta con 38 especialidades médicas y quirúrgicas con el respaldo de un staff médico altamente especializado, realizando un promedio de atenciones de 500 pacientes/día.

La Clínica presenta una estructura organizativa mixta (vertical / horizontal), donde vale mencionar que después de la Gerencia General cuenta con una Dirección Médica y 03 Gerencias de línea: Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Experiencia al Cliente, tal como se puede observar en la siguiente gráfica 1.2

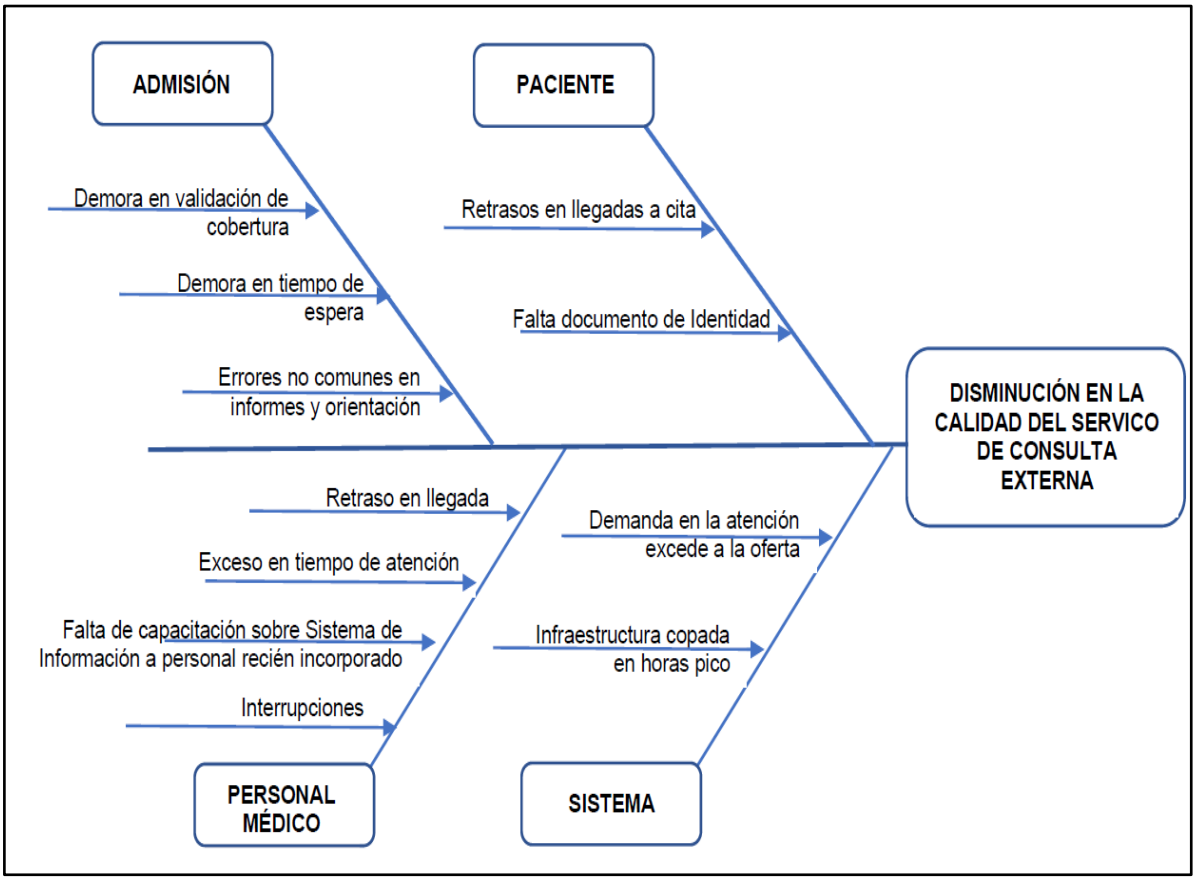
Figura Nº 2: **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA**



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se ha identificado la problemática que incide en la calidad del servicio de consulta externa, la cual se ha determinado en cuatro grandes causas que originan dicho problema como son Paciente, Admisión, Médico, Sistema; para una mejor comprensión ver figura N° 3.

Figura Nº 3: **DIAGRAMA CAUSA – EFECTO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA CLÍNICA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.**



Fuente: Elaboración propia.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa de una Clínica, Lima - 2021?

- ¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica privada, Lima - 2021.

- Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para minimizar las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación, se justifica de la siguiente manera:

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico; ya que, el Rediseño de Procesos es una herramienta ideal para realizar cambios que mejoren los procesos de la organización con el objetivo de satisfacer las expectativas del cliente, sin que estos cambios sean tan radicales pero al mismo tiempo que se vea el efecto, tal como lo afirma (**ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel**, 2015, p. 237), “Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del

rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,…) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas".

1.4.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La presente investigación, se justifica desde el punto de vista económico; ya que, aplicando el Rediseño de Procesos; permitirá mejorar algunos indicadores tal como la calidad en el servicio, los tiempos de atención, los costos, etc.; esto nos genera un mejor posicionamiento y capacidad de competencia en el mercado de salud.

1.5 DELIMITANTES

El presente trabajo presenta las siguientes limitantes:

1.5.1 DELIMITANTE TEÓRICA

Para el desarrollo del presente trabajo, se tuvo delimitantes teóricas, debido a que la bibliografía referente estrictamente a Gestión de Procesos no es muy propagada; en vista de eso se tuvo, que recurrir a páginas especializadas para obtener un marco mas amplio de conocimiento que complementó dicha bibliografía.

1.5.2 DELIMITANTE TEMPORAL

El presente trabajo de investigación refirió delimitantes de este tipo, relacionadas a la disponibilidad de horarios coincidentes para el entablado de reuniones por parte del grupo de estudios, considerando el ejercicio de nuestras funciones laborales en tiempos muy distantes.

1.5.3 DELIMITANTE ESPACIAL

Las delimitantes espaciales, se tienen en vista a que la crisis sanitaria por la que se viene atravesando permite un acceso restringido y adicionalmente a esto, la ubicación de nuestros domicilios con respecto a la ubicación de la clínica.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

a. ZENTENO Fouillouz, Enrique José. Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente Compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso. Tesis (Título de Ingeniero Civil Industrial). Santiago de Chile, Chile, Universidad de Chile, 2017.

Esta investigación tuvo por objetivo general, identificar las causas con mayor incidencia en las entregas no conformes, para así proponer medidas que mejoren la logística del proceso de despacho del cliente Compass, aumente el porcentaje de efectividad en la entrega, disminuyan los errores en documentación, generar una mejor planificación, administrar el manejo de reclamos y optimizar el uso de recursos en la operación. Como conclusión luego del desarrollo del proyecto, se determina que la implementación del rediseño en el proceso de picking y despacho, el software cubicador y la plataforma Weflow son viables, generan beneficios económicos y mejoras en la percepción del cliente sobre el servicio entregado y ya están desarrollados los prototipos funcionales para facilitar el plan de implementación propuesta del rediseño realizado.

Entre las principales Conclusiones, se tiene:
Los objetivos específicos que se cumplieron a lo largo de este proceso corresponden a: En primera instancia se identificó que existía un problema con la calidad de los datos en los que se trabajaría (la maestra de materiales), por lo que se definió como objetivo actualizar los datos de los productos de la Maestra mediante información solicitada a los proveedores de cada uno de

estos SKU con que trabaja el cliente Compass. Se desarrolló internamente en la empresa, una herramienta que permite cubicar pedidos del cliente Compass, ampliable a la cubicación de pedidos de los demás clientes de la Keylogistics. Se realizó una propuesta de rediseño que apunta principalmente a mejorar la calidad de servicio hacia el cliente, disminuir las multas por servicios no conformes y a generar una mejor utilización de los recursos disponibles para el proceso de picking y despacho.

Este antecedente se tomó en cuenta, debido a que guarda relación con una de nuestras variables como es el rediseño de procesos y calidad de servicio, esta misma concepción puede ser similar a la que se planteó en la presente investigación.

b. ORTEGA Guanuchi, Tania Ximena. Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito. Tesis (Título de Ingeniera Comercial). Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja, 2016.

Esta tesis tuvo como objetivo mejorar y desarrollar la reingeniería de procesos en la empresa AWT, Andean Water Treatment. El método estadístico, que se utilizó al momento de realizar las 93 encuestas al personal interno, 10 clientes externos y la entrevista al directivo de la empresa. El método analítico, se procedió a analizar cada proceso productivo. El método inductivo, Se empleó en la obtención de procesos particulares que llevaron a los conocimientos de procesos generales en toda la empresa. La técnica de la encuesta, se aplicó una encuesta a 93 clientes internos y 10 clientes externos. Se utilizó la técnica de la observación, con esta técnica se conoció de forma detallada, el desarrollo y cumplimiento de cada proceso. Con la entrevista, se recopilo información mediante una conversación profesional con su

Gerente, revisión literaria, se determinan los aspectos más importantes para poder saber sobre algunos puntos acerca de cómo es la producción de productos y equipos para el sistema de purificación de aguas a lo que se refiere a reingeniería de procesos, sus ventajas y sus desventajas.

Esta tesis tuvo como principales conclusiones:

- De acuerdo al análisis realizado se ha podido evidenciar los problemas que tienen un alto impacto en el desarrollo de los procesos de la empresa, por lo que se considera necesario la reingeniería de proceso para mejorar los mismos y aumentar la efectividad en la empresa.
- Se debe involucrar a todo el personal de la empresa dentro de la reingeniería de procesos, para que tengan conocimiento detallado de los cambios a realizarse y pueda ser considerado como un cambio positivo en la empresa para mejor el rendimiento y la productividad.
- Con la reingeniería de procesos se disminuye los cuellos de botella y se identifica los puntos críticos existentes actualmente, para conocer detalladamente los inconvenientes en cada área y así poder proponer soluciones para su solución.

Este antecedente se tomó en cuenta debido a que los instrumentos de recolección de datos se podrán adaptar a la presente investigación; asimismo trata sobre la variable independiente que guarda relación con nuestra investigación.

c. GORDON Palacios, Jhon Jairo. Propuesta de reingeniería de procesos en el área de logística de la empresa de pinturas y estucos TEX & COLOR. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Santiago de Cali, Colombia, Universidad Autónoma de Occidente, 2017.

Esta Tesis, tuvo como finalidad plantear una propuesta de reingeniería de procesos del área logística de la empresa Pinturas y Estucos TEX & COLOR. Para ello, se utilizó la metodología descriptiva no experimental, así mismo, para este antecedente el autor consideró en el análisis metodológico las siguientes características:
Tipo de investigación: Descriptiva.
Diseño: No Experimental
Población: Empresa de pinturas y estucos TEX & COLOR en la ciudad de Cali.
Muestra: Total de empleados operativos del área de logística 3.

Entre las principales Conclusiones, se tiene:
A partir del desarrollo del estudio, puede concluirse que este cumplió a cabalidad con los objetivos específicos planteados; en primer lugar se estableció un diagnóstico de los procesos logísticos internos a fin de analizar los factores que los alteraban, en este punto, a través de entrevistas semiestructuradas y procesos de observación participante, los cuales fueron apoyados por un matriz de priorizaciones y una matriz Vester, se halló que el principal problema que coexiste en el área logística interna, se enfoca en que los colaboradores no se encuentran lo suficientemente capacitados para el desarrollo de sus funciones, por ende, constantemente hay problemas en la gestión de stock, despacho de pedidos, control de materiales, cuellos de botella, entre otros elementos que impiden que el área objeto de estudio fuese productiva.

El estudio ejecutado, manifestó la importancia de reducir los problemas logísticos aplicando el rediseño de procesos e identificando a su vez las actividades que en común son repetitivas

y que disminuyen la productividad y competitividad. Hay que considerar que un rediseño generó un impacto económico de mediano o gran escala en ahorro para la empresa.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

a. MAURICIO Suelpres, Christian Eleodoro; RODRIGUEZ Díaz, Dayssi Paola. Rediseño de los procesos para mejorar la calidad del servicio de obtención de documentos académicos en una Universidad Privada. Tesis (Título Profesional de ingeniero Industrial). Trujillo, Perú, Universidad Nacional de Trujillo, 2019.

Esta Tesis, tuvo como objetivo el desarrollo del rediseño de los procesos para la obtención de documentos académicos a fin de mejorar la calidad del servicio, a través de la disminución de los tiempos de operación en la Universidad Privada del Norte, para este antecedente, el autor consideró realizar un análisis metodológico las siguientes características:

Tipo de investigación: Aplicada

Diseño: Pre Experimental

Población: Procesos académicos de la Universidad Privada del Norte dirigido a estudiantes y egresados.

Muestra: Procesos de obtención de documentos académicos del área de Secretaría Académica de la Universidad Privada del Norte – Campus Trujillo (Sede San Isidro) en el año 2018.

Instrumento: Guía de cuestionario Escala de Likert, guía de entrevistas, etc.

Este antecedente tuvo como principales conclusiones:

- Se midió el actual nivel de calidad del servicio de obtención de documentos académicos: De la encuesta realizada a los estudiantes en el Campus San Isidro – Trujillo, apenas el 14% consideró como bueno el servicio de obtención de documentos

académicos. Su gran malestar se atribuyó a los prolongados tiempos de espera (49%) y sus procesos complejos (63%).

- Se diagnosticaron los procesos que intervienen en la obtención de documentos académicos, identificando las siguientes causas raíces críticas: deficiencias en la planificación, falta de un aplicativo más eficiente, personal insuficiente, demoras por actividades manuales, sistemas actuales en estabilización, falta de reporte. Dichas causas representan el 70% de las causas totales. De los procesos identificados antes de la implementación de la mejora, se verificó que hasta un 29% de actividades no generaban valor.
- Se estimó y evaluó económicamente la implementación de la mejora. A través de un estudio de métodos se evidenció que con la implementación de la mejora se presenta genera un ahorro promedio de 5.29 soles por documento generado, debido principalmente a reducción de tiempos de participación de mano de obra directa y de materiales directos para el trámite y emisión de documentos (papelería, impresiones). De otro lado, su implementación es rentable con un indicador beneficio/costo de 2.32 y un valor actual neto social de más de 2’254,824 soles para un horizonte de evaluación de 3 años.

Se tomó en cuenta este antecedente, porque trata de las dos variables que están implicadas en el presente estudio, Rediseño de Procesos y la Calidad de atención; por lo tanto, los resultados nos servirán como una comparación para la implementación en nuestra investigación.

b. GONZALES Manrique; Henry Douglas. Diseño de Procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call Center en el Grupo MULTISERVIS, 2017. Tesis (Título Profesional de

Licenciado en Administración). Cajamarca, Perú, Universidad Nacional de Cajamarca, 2018.

Esta Tesis tuvo como objetivo general diseñar los procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center en el Grupo Multiservis, 2017. En relación con ello para este antecedente el autor consideró en el análisis metodológico las siguientes características:

Tipo de investigación: Aplicada.

Diseño: No Experimental y Transversal.

Población: Está representada por el personal y clientes del área de Call center, es decir que la población para efectos de la investigación se considera infinita.

Muestra: Se tomarán dos muestras, una de los clientes y otra del personal del área, obteniéndose 385 clientes y para el cálculo de la muestra destinada a evaluar el diseño de los procesos dentro del área se asumió la totalidad del personal que labora en la misma, siendo esta de 47 personas entre personal operativo y administrativo

Técnicas e instrumentos: Técnicas de observación, entrevistas y encuestas.

Este antecedente tuvo como principales conclusiones:

- Se diseñaron los procesos del área, conformados por los procesos misionales, operativos y de apoyo, los mismos que están orientados a mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center, debido a que se ha demostrado estadísticamente que existe una correlación positiva muy fuerte.
- Se diseñaron los procesos misionales integrados por el proceso de gestión de clientes únicamente, el mismo que está orientado a mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center, puesto que se ha demostrado estadísticamente que existe una correlación positiva considerable.

- Se diseñaron los procesos operativos integrados por el proceso de servicio de movilidad y el proceso de facturación de vales de servicio, los mismos que están orientados a mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center, puesto que se ha demostrado estadísticamente que existe una correlación positiva fuerte.

Este antecedente es importante para la presente investigación porque se analizó las distintas causas en cuanto a calidad de servicios; asimismo, demuestro la importancia de la aplicación del Diseño de procesos para elevar la calidad.

c. ROJAS Ruiz, Erika Thalía; Bances Tenorio, Karem del Milagro. Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa LLANKI CINE+MEDIOS EIRL en la ciudad de Chiclayo. Tesis (Título en Administración de Empresas). Chiclayo, Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2017.

Esta Tesis, tuvo como objetivo general rediseñar los procesos para mejorar la gestión de la empresa. Para ello, se utilizó la metodología descriptiva no experimental. Se tuvo en cuenta la metodología de Richard Chang, enfocando el análisis y la propuesta sobre la base del modelo SAMME, así mismo, para este antecedente los autores consideraron en el análisis metodológico las siguientes características:
Tipo de investigación: Descriptiva.
Diseño: No Experimental y Transversal
Población: Está constituida por todos los trabajadores de la organización.
Muestra: Todos los trabajadores de LLANKI Cine+Medios EIRL

Técnicas e instrumentos: Una entrevista al representante legal de la empresa, Beyker Bances Tenorio; así como una encuesta a los 6 colaboradores de la misma (tres mujeres y tres varones).

Este antecedente llevó a las siguientes conclusiones:

- El objetivo específico número uno requirió realizar un diagnóstico de los procesos en los que la empresa necesitaba mejoras. De acuerdo con los resultados, los procesos de urgente rediseño correspondieron a la primera dimensión de la variable rediseño, que es seleccionar, según la cual la empresa debe tener mayor disponibilidad para las sesiones, un precio accesible y puntualidad en la entrega del producto. En la misma dimensión de seleccionar, se consideró mejorar el contacto con el cliente, las propuestas de la empresa y la postproducción. Así mismo, se consideró como motivadores de este cambio la mejora del nivel de control y el tiempo utilizado para realizar cada proceso. Se logró establecer, pues, cuáles debían ser los procesos a mejorar a través del diagnóstico realizado a la empresa.
- El segundo objetivo específico fue la determinación de los tiempos y costos utilizados en los procesos de la empresa sobre la base del modelo SAMME propuesto por Chang. Para ello, se estudió cada una de las dimensiones y se estableció la correspondencia entre los procesos del modelo y los procesos de la empresa.

Este antecedente, se utilizó, puesto que trata de uno de las variables de la presente investigación Rediseño de Procesos, ello nos servirá de apoyo para comparar con el presente trabajo y así poder analizar y mejorar el mismo.

2.2 BASES TEÓRICAS

A continuación, se muestra la base teórica sobre la cual se desarrolla presente investigación:

2.2.1 REDISEÑO DE PROCESOS

El rediseño de procesos es fundamental para optimizar los tiempos y recursos con la finalidad de generar en todo el flujo del proceso un alto índice de valor agregado que genere a la organización una alta rentabilidad y al cliente un alto índice de satisfacción.

Para entender el concepto de rediseño de procesos, hay que ver que dicen algunos autores:

Según **(BRAVO Carrasco, Juan, 2015, pág. 22)**, “El rediseño se justifica porque se logra un gran resultado, los procesos se rediseñan para que la organización funcione con prácticas de clase mundial y sea competitiva.”

Según **(DUMAS, Marlon; LA ROSA, Marcello; MENDLING Jan; REIJERS, Hajo, 2020, pág. 373)**, “El rediseño de procesos se extiende a los cambios que se producen en la interacción entre el proceso, por un lado, y la organización o incluso el contexto en el que opera el proceso, la información y la tecnología que emplea; así como los productos que entrega a su cliente, por otro.”.

Según **(HAMMER y CHAMPY, 1994, pág. 34)** “Se trata de replantear los procesos comerciales para obtener grandes mejoras con respecto al desempeño antiguo y actual, tales como el costo, calidad, servicio y velocidad”.

Según **(BRAVO Carrasco, Juan, 2015, pág. 245)**, “Es identificar los procesos, las variables críticas y valores idealizados que interesan a los clientes. Inventar propuestas consistentes, con responsabilidad social y armonía con el propósito de la organización”.

Según **(ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel, 2015, pág. 237)**. “Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,…) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas”.

Entonces se puede decir que el rediseño de proceso es el conjunto de actividades que tienen por objetivo establecer lineamientos para el cambio a nivel estructural, ya sea de forma parcial y/o total ante un conjunto de actividades que generalmente repercutieron en la rentabilidad y/o funcionamiento adecuado de un sistema.
Esta dada por las siguientes dimensiones:

- **AVA (Análisis de Valor Agregado)**
- **ESIA (Eliminar-Simplificar-Integrar- Automatizar)**

A. AVA (Análisis de valor agregado)

Según el autor Hernando Navarrete (2001), el análisis de valor agregado comenzó por la obtención del diagrama de flujo del proceso, para disponer de la secuencia de actividades, luego se clasificaron las actividades por tipo y se establecieron los tiempos de actividad. Después se contabilizaron los datos por tipo de actividad obteniendo así el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad. Con los datos anteriores, se calculó el índice de valor agregado.

Figura Nº 4: **ORGANIGRAMA DEL AVA**

Fuente: Navarrete Hernando, 2001.

Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), valor es la percepción que tiene un cliente sobre la capacidad de un producto o servicio de satisfacer sus necesidades.

No es adecuado considerar el valor agregado como algo adicional o demás al producto sobre lo que el cliente espera inicialmente de ello. Es necesario aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con un regalo imprevisto, pero esto no es valor agregado, porque el producto ya de por si lo contiene. El análisis de valor agregado o AVA es una metodología que contribuye a evaluar la eficiencia de un proceso desde el punto de vista del valor que cada etapa del proceso agrega al producto final, reduciendo el desperdicio ocasionado por sub procesos, actividades o pasos.

A continuación, se describió los tipos de actividades y metodología del análisis de valor agregado como factor fundamental para el rediseño de procesos. Todas las descripciones realizadas en este

contexto están basadas según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996).

✓ **Tipos de actividades del AVA**

Una actividad que agrega valor es aquella que añade características o atributos que el cliente desea de un bien o servicio, acercándolo más al objetivo deseado.

- VAC (Actividades de valor agregado para el cliente)

  Son Actividades que generan valor al cliente y por las cuales está dispuesto a pagar, clasificándose de la siguiente manera:

✓ Las actividades de transformación de insumos para la generación de bienes o servicios.

✓ Actividades generadoras de un “Plus” para la empresa y los clientes.

- VAE (Actividades de valor agregado para la empresa)

  Son actividades que generan valor para la empresa, resultado del beneficio ofrecido al cliente.

  Se las conoce también como Actividades Sin Valor Agregado para el cliente.

- SVA (Actividades sin valor agregado)

  Son actividades que no generan valor para la empresa ni para el cliente. A continuación, se muestran los tipos de actividades que no agregan valor:

  - Actividades de Preparación (P): Previas a un estado de disposición para realizar una tarea.

- Actividades de Inspección (I): De revisión o verificación de documentos o de información que intervine en el proceso.
- Actividades de Espera (E): Tiempo en el que no se desempeña ninguna actividad.
- Actividades de Movimiento (M): Movimiento de personas, información, materiales o cualquier cosa de un punto a otro.
- Actividades de Archivo (A): Permiten el almacenamiento temporal o definitivo de la información que se utilizan en el proceso.

Cabe destacar que el análisis de valor agregado debe estar orientado a incrementar las actividades con valor agregado para el cliente (VAC), controlar las actividades con valor agregado sólo para la empresa (VAE), reducir o eliminar las actividades carentes de valor agregado (SVA) y optimizar el tiempo de ciclo del proceso.

✓ **Metodología**

Se deben establecer las actividades que sean necesarias para la salida del proceso y que, además contribuyan a las necesidades del usuario y que agreguen valor. La metodología para la aplicación del Análisis de Valor Agregado contiene los siguientes pasos:

- **Paso1: Identificar de manera concisa el proceso a analizar**

  Es necesario identificar claramente el objetivo o finalidad del proceso. Para ello, se debe responder la siguiente pregunta: ¿Qué se pretende al realizar el proceso?

- **Paso2: Describir detalladamente la secuencia del proceso**

  Esto se materializa listando todas las actividades o pasos necesarios para desarrollar el proceso, haciendo uso de los diagramas de flujo para conocer la secuencia y tiempos de ejecución correspondientes a cada una de estas.

- **Paso3: Realizar el análisis de valor agregado de las actividades**

  Al tener desglosadas de todas las actividades (secuencialmente y con sus tiempos) del proceso que se analizó, estas se deben clasificar, según su tipo, como VAC, VAE o SVA.

- **Paso4: Contabilizar los resultados por tipo de actividad**

  Los datos obtenidos previamente se tabulan conforme al tipo de actividad con el fin de obtener el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad.

- **Paso5: Calcular el índice de valor agregado**

  Con los resultados del paso anterior, se procedió a calcular el índice de Valor Agregado utilizando la siguiente formula:

  IVA (%) = [TVA/TT] x 100

  Donde:

  ✓ TVA: Tiempo de valor agregado

  ✓ TT: Tiempo Total (del proceso)

  ✓ IVA: Índice de Valor Agregado.

  Criterios para el índice de Valor Agregado:

  ✓ Si IVA>=75% entonces Proceso Efectivo

  ✓ Si IVA <75% entonces Proceso No Efectivo

B. ESIA (Eliminar-Simplificar-Integrar-Automatizar)

Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), ESIA es el rediseño de un proceso existente o, el perfeccionamiento de uno recién diseñado, por lo general significa hacer:

- **Mejor:** Niveles más altos de satisfacción a sus interesados, sobre todo a los clientes.

- **Más barato:** Con los niveles más altos de eficiencia.

- **Más rápido:** Tan rápidamente como sea posible, para incrementar la capacidad de respuesta. A continuación, se detalla la regla del ESIA (Ver tabla Nº 1):

Tabla Nº 1: **REGLA DE ESIA**

ELIMINAR	**SIMPLIFICAR**
Sobreproducción/sobrealmacenamiento	Formas
Tiempo de espera	Procedimientos
Transportación, movimientos y pasos	Comunicación
Procesamiento	Tecnología
Inventario y documentación	Flujos
Defectos, fallas y rehacer el trabajo	Procesos
Duplicación de tareas	Áreas problema
Reformateado o transferencia de la información	
Inspección, vigilancia y controles	
Conciliación	
INTEGRAR	**AUTOMATIZAR**
Puestos	Sucio, difícil o peligroso
Equipos	Aburrido
Clientes	Captura de datos
Proveedores	Transferencia de datos
	Análisis de datos

Fuente: Adaptado de los autores Peppard y Phillip Rowland (1996).

- ✓ **Eliminar**

  Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), son todas las actividades que no agregan valor, como se detalla a continuación:

  - **Sobreproducción/sobrealmacenamiento:**

    Producir más de lo necesario en cualquier momento es una fuente primordial de desperdicio. Todo lo que logra esta sobreproducción es la elevación de inventarios y ocultar problemas. Esto no solamente se aplicó a la fabricación; muchos servicios pueden sufrir de lo anterior, por ejemplo, preparar demasiados alimentos en un restaurante que posteriormente deberán tirarse a la basura.

  - **Tiempo de espera:**

    Existe un costo para materiales, documentos o personas cuando tienen que esperar por algo. Cuando la espera es tan larga que tiene que empezar el trabajo sobre el siguiente producto, el efecto se empeora. O bien, se ha tenido que interrumpir cuando lo que está esperando llegue, o las cosas o la cosa tendrá que esperar en carpetas o sobre el piso, mientras el elemento se está terminando de trabajar. De esta manera los documentos o los inventarios se amontonan, el control y la vigilancia se hace más compleja y de hecho, se libera poco o queda disponible para su entrega al cliente.

  - **Transportación, movimientos y pasos:**

    Cada vez que se mueven personas, materiales o documentos, cuesta dinero. Alguien o algo debe mover el material o los documentos de un lado a otro, y el tiempo que se ocupa en ello es tiempo que podría utilizarse para agregar valor. El movimiento de personas también es costoso: ¿por

qué se han estado moviendo, qué valor se agrega y podría ese tiempo utilizarse mejor trabajando en la siguiente pieza de material o de papel o incluso con otro cliente?

- **Procesamiento:**

  ¿Agrega valor el proceso?, y si no, ¿para qué se efectuó? Aun si agrega valor ha podido resultar ineficiente, ya sea en razón que el producto se ha diseñado mal, dando como resultado un mal procesamiento o, el proceso no se ha elaborado o perfeccionado totalmente. Donde los procesos estén fuera de control, es decir, que no sean pronosticables con un buen grado de certeza, esta causa de variabilidad debe eliminarse.

- **Inventario y documentación:**

  ¿Para qué se requiere del inventario y de los documentos? ¿Es estrictamente necesario para asegurar la satisfacción inmediata del cliente? Quizá el papeleo es necesario para la remisión de alguna otra parte de la tarea de servicio, digamos un requisito legal para una firma.

- **Defectos, fallas y rehacer el trabajo:**

  La meta debió ser lograr que las cosas estén en todo momento correctas desde la primera vez y evitar el costo de la mano de obra, materiales, interrupciones y costo de oportunidad que intervienen en la rectificación de los problemas.

- **Duplicación de tareas:**

  Cada tarea que se llevó a cabo, de alguna manera debió agregar valor. Si una tarea se repite, no agrega valor, simplemente contribuye a los costos. Incrementar el papeleo

y la captura de datos en los sistemas de cómputo, a menudo se está duplicando en alguna otra parte de la empresa.

- **Reformateando o transferencia de la información:**

  Esta es otra forma de duplicación. Muy a menudo los datos se transfieren de una forma a otra, o se imprimen de un sistema de cómputo para capturarlos manualmente en otro. Esto ocurre con frecuencia cuando la información se mueve a través de fronteras empresariales, pero no es necesario que continúe.

- **Inspección, vigilancia y controles:**

  Aunque algo de esto podría justificarse, mucho de ello existe por razones históricas y se ha convertido en la justificación de puestos de trabajo y de niveles gerenciales. A menudo la vigilancia y los controles ocurren donde se cruzan fronteras departamentales. Tradicionalmente esto ocurre mucho mediante la entrega de productos o servicios y ha resultado una forma acordada de asignar costos a distintas partes de una operación. En forma creciente, conforme se pone en duda la estructura misma de la organización, muchas de las vigilancias y controles dejan de ser importantes. Es una buena idea hacer la distinción entre los distintos tipos de vigilancia y controles, ya que éstos deben encararse de manera distinta:

  - ✓ Reglamentarios.
  - ✓ Agencias de clientes y consumidores, es decir, de vigilancia.
  - ✓ Empresariales, tanto para calidad como productividad.

- **Conciliación:**

  Parecido a la vigilancia y a los controles y a un pasatiempo clásico de la burocracia. Aunque es bueno asegurarse que las

cosas coinciden, es importante darse cuenta del propósito del proceso como un todo.

En cualquiera de los puntos a lo largo del proceso, el equipo debe considerar qué contribución se está haciendo a la tarea de servicio. Los equipos a veces se sorprenden del número de pasos que no agregan valor y, que anteriormente se han considerado como inamovibles. Estas actividades que no agregan valor son los primeros objetivos en cualquier iniciativa de rediseño sistemático. ¿Cómo pueden eliminarse y/o minimizarse sin que esto tenga un impacto negativo posterior en el proceso?

- ✓ **Simplificar**

  Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), una vez eliminadas tantas tareas innecesarias como sea posible, es importante simplificar las que quedan.

  - **Formas:**

    Existen muchas maneras de llenar formatos. Se debe identificar la causa del porqué una forma se llena de manera incorrecta ya que no necesariamente la persona que la llena es el responsable.

  - **Procedimientos:**

    En algunos casos los procedimientos no son fáciles de entender por el personal.

  - **Comunicación:**

    Debe existir una comunicación clara tanto para el personal como para el cliente. Debe utilizarse un lenguaje claro y evitar usar jergas.

- **Tecnología:**

  Se debe evitar soluciones de alta tecnología donde basta con una tecnología normal. Algunas de las interfaces más sencillas, pero las más funcionales, quizá no han recibido ningún premio de software, ni funcionen bajo algún sistema operativo en especial, pero permiten la captura y ratificación de datos a alta velocidad, que es lo más importante.

- **Flujos:**

  A pesar de que la mayor parte de los procesos se diseñan originalmente para tener un flujo o un orden natural, esto puede variar conforme se realizan modificaciones a lo largo del tiempo.

- **Procesos:**

  Pueden ser modificados o actualizados dependiendo a que mercado o productos se estén atendiendo. También al subdividir el proceso e identificar actividades que podrían dedicarse a un segmento específico de la clientela. En ambos casos el proceso puede volverse más sencillo.

- **Áreas problema:**

  Saber que problemas identifican el personal, los clientes o los proveedores es muy importante. Los problemas significan por lo general que algo es demasiado complicado o está mal pensado, por lo que se convierte en un buen candidato para la simplificación.

✓ **Integrar**

Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), las tareas simplificadas deben quedar integradas para conseguir un flujo

sin obstáculos en la entrega del requerimiento del cliente y de la tarea de servicio.

- **Puestos:**

  Es posible combinar varios puestos en uno. Al darle autoridad a una persona para completar una gama de tareas simplificadas, en vez de hacer que las lleve a cabo una cadena de personas, el flujo de material o de información a través de la empresa se acelerará en forma considerable. Siempre que el trabajo tenga que pasar de un individuo a otro, existe la posibilidad de que se cometan errores y algo tiene que facilitar esta transferencia. Algunas empresas llegaron al extremo de hacer a una persona responsable de procesar todo el producto o servicio, desde el pedido hasta su embarque. Esta persona se ha conocido como un trabajador de pedidos o encargado de pedidos en empresas de servicio. Estas personas actúan como un punto único de contacto con el cliente.

- **Equipos:**

  Una extensión lógica de la combinación de tareas es combinar a los especialistas en equipos, cuando no sea posible que un solo miembro del equipo lleve a cabo toda la actividad. Estos equipos se conocen como equipos de servicios o algunas veces como equipos de cuenta. Aunque los equipos pueden conservar algunas líneas de información funcionales, por ejemplo, con ventas y con operación, para el trabajo diario se combinan como un solo equipo de proceso de entrega. La proximidad física significa que jamás ocurren problemas y cuando ocurren, pueden resolverse rápidamente. La tecnología de la información, que permite que personas alejadas físicamente cooperen de esta forma,

simplemente no puede reemplazar la cercanía física. Cuando un día la realidad virtual amplíe su capacidad, quizá pueda hacer más. Sin embargo, siempre que sea posible los equipos deben estar juntos y eliminar los complejos sistemas de cómputo, que permitían a los grupos dispersos geográficamente, funcionar como un equipo. Esta configuración minimiza la distancia que debe mover materiales, información y documentación y mejora la comunicación entre aquellos que trabajan en el proceso.

- **Clientes:**

  Estos se pueden considerar en dos niveles principales, la integración del cliente individual y la integración de un cliente empresarial. En el nivel de cliente individual, en ciertas ocasiones la integración es crucial. Los clientes que no se sienten bien en un lugar en particular es poco probable que se queden y gasten dinero. Aquellos que se sienten cómodos, de hecho, se pueden utilizar en vez de los empleados: ¡por ejemplo, llevan la charola de alimentos a la mesa en un restaurante de comida rápida y a menudo incluso la levantan! Integrar su propio abastecimiento de servicio en el proceso de un cliente empresarial puede resultar extremadamente poderoso, estos arreglos de asociación mantienen cautivo al cliente con su organización y hacen muy difícil que los competidores le ganen el negocio. Esta forma de integración a veces se llama servicios con valor agregado, es decir, son servicios adicionales a la necesidad básica que se está adquiriendo y, aun así de alguna manera proporcionan valor al cliente. Los servicios con valor agregado se están popularizando cada vez más, conforme las empresas encuentran maneras de conservar a los clientes y mantener a los competidores fuera de sus

mercados. ¿Cuáles son los servicios con valor agregado que podría ofrecer su empresa y, qué es lo que podría hacer en caso que sus competidores empezaran a ofrecerlos?

- **Proveedores:**

  Se pueden conseguir grandes ahorros en eficiencia si se eliminan burocracias innecesarias entre la empresa y sus proveedores. La confianza y la asociación son clave, igual que la integración de los clientes, aunque esto no significa necesariamente que no existan verificaciones, simplemente que son más sutiles. La fabricación justo a tiempo ha significado que los proveedores y fabricantes hayan empezado a trabajar juntos, de una manera creciente, integrando el flujo de las órdenes, facturas e incluso de los datos de diseño; a veces mediante la tecnología de la información. La integración de las actividades también se ha ampliado a las entregas sincronizadas, en los casos donde los proveedores fabrican las partes requeridas y las entregan en la secuencia exigida por el programa de ensamble de sus clientes. Alguien, en alguna parte termina pagando el inventario innecesario o el desperdicio y, este trabajo sincronizado lo reduce a su mínimo.

✓ **Automatizar**

Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), la tecnología de la información puede ser una herramienta muy poderosa para acelerar los procesos y ofrecer un servicio de más alta calidad a los clientes. Si se aplican a procesos ya probados, dicho proceso mejorará. Cuando los procesos son problemáticos, entonces la automatización puede hacer las cosas peor. Por lo tanto, es importante aplicar la automatización después de haber eliminado, simplificado e

integrado las tareas en el proceso. Una vez alcanzada la etapa de automatización, es posible regresar a las etapas anteriores y volver a eliminar, simplificar e integrar tareas. En algunos casos, la automatización de ciertos aspectos del proceso puede preverse desde el principio. Muchos negocios que se basan en la telefonía, se apoyan en la tecnología de la información para facilitar a su personal de servicio los detalles necesarios de clientes y productos que proporcionen un servicio preciso y rápido. Al aplicar la reingeniería a estos procesos, la tecnología de la información será un factor importante a considerar. A continuación, se delinean algunas reglas prácticas para lograr un mayor éxito en la automatización:

- **Sucio, difícil o peligroso:**

  Los trabajos que entran en esta categoría no siempre se pueden automatizar. Sin embargo, donde es posible resultan niveles significativamente más altos de calidad, ya que a las máquinas no les molestan estas tareas y no se ven afectadas por ellas.

- **Aburrido:**

  Cualquier tarea que sea aburrida o repetitiva es un buen candidato para la automatización. De nuevo, esto podría ser una tarea de fabricación, la suma de cifras o el cotejo de artículos en formas. Las máquinas son insensibles al aburrimiento y, de hecho, son mejores para las tareas que son repetitivas.

- **Captura de datos:**

  Si la captura de datos puede hacerla una máquina en vez de una persona, se ahorra tiempo, independientemente de lograr

mayor exactitud. Testimonio de lo anterior es la tendencia a utilizar lectores de código de barras, incluso en las pequeñas tiendas de abarrotes.

- **Transferencia de datos:**

  La transferencia de datos de un formato a otro, de una persona a otra, de un sistema a otro es otro candidato de alta prioridad para automatizar. En algunos casos los diferentes estándares de computación han convertido esa tarea en algo innecesariamente complicado y, aun así, evitan la necesidad de capturar datos a un sistema donde ya se capturaron de otro. Esto no sólo ahorra tiempo de captura sino todo un conjunto de problemas, cuando estos datos no coinciden.

- **Análisis de datos:**

  Muchas empresas tienen enormes bases de datos, pero aún tienen que traducirlos a información que en verdad sea accesible y valiosa para la gerencia. Este análisis podría llevarse a cabo sobre datos recopilados por representantes de servicios que, en sus informes, incluyan detalles de productos de otras empresas, proporcionando un análisis sobre la probabilidad o intención, por parte de los clientes, de volver a hacer una compra de los productos y servicios de la empresa y los de sus competidores.

La automatización debe aplicarse conforme a la regla del 80/20. Esto es, que el 80 por ciento de la funcionalidad se ofrezca en el 20 por ciento del costo y del tiempo, en lugar del 100 por ciento de las soluciones que desde hace tiempo han preferido muchas empresas. El 100 por ciento de la solución de los sistemas, que satisface cualquier condición de excepción, toma mucho tiempo para generarse e

invariablemente es menos confiable. Son más costosos de mantener y las empresas están más reacias a descartarlos, aun cuando en forma subsecuente se puedan lograr grandes mejoras en el proceso, porque para empezar costaron mucho. No tiene nada de malo la intervención manual y se emplea a los seres humanos dada su flexibilidad y su inteligencia innata. En muchos procesos la automatización funciona mejor cuando se aplica a tareas rutinarias, repetitivas o a modelos sumamente complejos.

Según los autores Peppard y Phillip Rowland (1996), las organizaciones deben buscar aquella metodología que se adecue mejor a su situación, realizando los siguientes pasos:

Paso 1: Entienda a lo máximo los procesos existentes, aquí no es necesario llegar al nivel de detalle requerido para un rediseño sistemático. Sin embargo, es importante identificar los procesos centrales. Generalmente existirán aproximadamente de 6 a 8 procesos centrales y puede analizar las etapas clave de cada uno de ellos, antes de dar por terminado el estudio. Este paso incluirá un análisis de los resultados que actualmente están rindiendo estos procesos.

Paso 2: Verificación de especificaciones, lluvia de ideas, fantasía. Esta es la etapa divertida que es bastante importante. La verificación de especificaciones es útil, como se analizó anteriormente, para destacar formas alternas de trabajar, pero no debe considerarse como la finalidad misma del asunto. La lluvia de ideas y las fantasías, sobre todo desde el punto de vista del cliente, pueden resultar una excelente forma de generar nuevas ideas. Estas ideas no deben

descartarse demasiado rápido y aquellas que tengan mayor potencial deben estudiarse con mayor profundidad.

Paso 3: Diseño del proceso, durante esta etapa las ideas de proceso, ya con lluvia de ideas, se meditan con mayor detalle. Estas ideas pueden resultar verdaderamente de hoja en blanco debido a que no tienen ninguna base en el diseño de proceso existente.

El diseño de proceso resultará sumamente repetitivo al examinar varias veces el proceso, personas y tecnología. Al pasar las ideas a diseño es importante que la hoja en blanco considere la tarea de servicio con más detalle, la capacidad de los recursos humanos, que tendrán nuevas formas de trabajar, la capacidad tecnológica y por último, la verificación de especificaciones para asegurarse que las personas no vuelven a hacer las cosas de la forma tradicional. Estas consideraciones pueden ser limitantes para los diseñadores del proceso, así como para destacar nuevas posibilidades. Aunque en las repeticiones finales el diseño debe operar dentro de estas limitantes, es vital que estas restricciones se examinen a conciencia y donde sea posible, se eliminen.

Paso 4: Ratificación, una vez diseñado el nuevo proceso es importante ratificarlo al simular cómo operará en el mundo real. Esto no significa que deben utilizarse todas las posibles excepciones para manifestar que el proceso es inválido. En realidad, esas excepciones se manejan mejor como tales, cuando el proceso atiende a la mayoría de los casos. Un mapa de proceso proporciona una forma ideal de representar el nuevo proceso y ayuda en su elaboración general. La regla ESIA se debe aplicar a este nuevo proceso para asegurarse que es óptimo en términos de rendir los resultados deseados,

junto con las dimensiones de eficacia, eficiencia y adaptabilidad.

La regla del ESIA se calcula con el tiempo total del proceso, permitiendo comparar el proceso actual con el proceso ya rediseñado como tal.

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio se refiere a la percepción que tiene el cliente final respecto a la correspondencia de sus expectativas ya sea cuantitativas o cualitativas de un producto o servicio.

Para entender el concepto de calidad de servicio, hay que ver que dicen algunos autores:

Según **(ALCAREZ Y MARTINEZ, 2012, pág. 131)** “La calidad del servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaz ya que presentamos ambas clausulas irreemplazables de interrogar y atender”.

Según (**GIESE Y COTE, 2019, pág. 9)** “La calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe”.

Según (**GARCÍA, 2018, pág. 94-97)** “La calidad del servicio es el acondicionamiento entre la necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuada menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo”.

Según (**MORA, 2017, pág. 94-97)** “Es interpretada como un criterio diferente dependiendo de las expectativas y percepciones de los consumidores que ya experimentaron se busca que las percepciones del consumidor sean mayores a sus expectativas con esto sea creciente el nivel de satisfacción a cada uno de los consumidores”.

Según (**RAMOS Domínguez, Benito, 2016, pág. 65)** “El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado”.

Entonces se puede decir que la calidad de servicio es garantizar las necesidades y expectativas de los consumidores en primera instancia, de manera rápida y eficaz.

La calidad de servicio tiene las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción del cliente**
- **Quejas y reclamos**

1. **Satisfacción del Cliente.**

   Según el autor Iván Thompson (2005), la satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.…) de las empresas exitosas.

Según el autor Iván Thompson (2005), planteó que hay tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- ✓ **Primer beneficio:**

  El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por la tanto, la empresa obtuvo como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros adicionales.

- ✓ **Segundo beneficio:**

  El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtuvo como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- ✓ **Tercer beneficio:**

  El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtuvo como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. Se puede concluir que toda empresa que pueda lograr satisfacer al cliente con el servicio o producto brindado lograra obtener grandes beneficios como: la lealtad del cliente, la divulgación de la marca de manera gratuita y una gran participación en el mercado.

  A continuación, se describirá los tres elementos para determinar la satisfacción del cliente. Todas las descripciones realizadas en este contexto están basadas según el autor Iván Thompson (2005).

- ✓ **El rendimiento percibido**

  Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o

servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

✓ **Las expectativas**

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

✓ **Los niveles de satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En conclusión, los elementos de la satisfacción del cliente nos brindaron la oportunidad de poder medir este concepto intangible, para poder conocer que es lo que piensa el cliente de la empresa y que cosas hay que brindarles para que vaya de acuerdo a lo que pueda dar la empresa y que coincide con lo que espera el promedio de personas. La satisfacción del cliente se calcula con la siguiente formula:

$$Niv.\ Satisf.\ Cli. = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado} \text{ x } 100$$

2. Quejas y reclamos.

Según el autor John Wellemin, 1996, pág. 30, las quejas son una forma valiosa de establecer las necesidades de los clientes y de escuchar sus opiniones y comentarios sobre sus bienes y servicios. El reclamo es la oposición hacia alguien o algo que se puede dar de manera oral y escrita, permitiendo abrir paso a una queja. El nivel de quejas y reclamos se calcula con la siguiente formula:

$$Niv.\ QyR = \frac{\#\ de\ Reclamos}{\#\ Total\ Atenciones} \text{ x } 100$$

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Área de Admisión

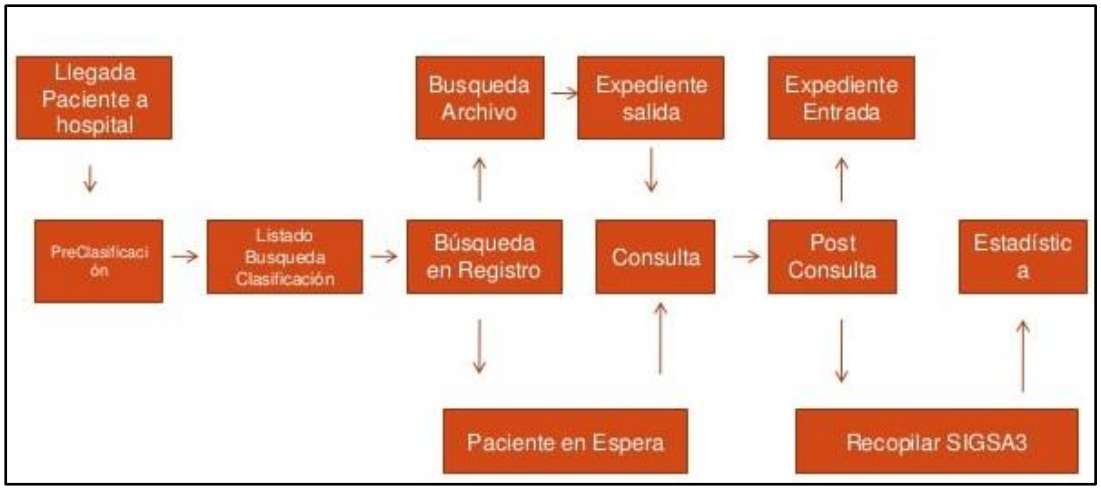
Esta área se encarga de brindar al paciente el acceso a la asistencia médica y a servicios ambulatorios (consultas externas y procedimiento diagnóstico-terapéutico).

Aquí se brinda toda la información que se requiera y se asiste con:

- ✓ Identificación y registro de los datos del paciente.
- ✓ Información al paciente o acompañante sobre cualquier trámite administrativo que deba realizar.
- ✓ Información sobre todos los servicios ofrecidos.

Para darnos una mejor idea de cómo es el proceso de admisión veamos la figura. Nº 5.

Figura Nº 5: **FLUJO DEL PROCESO DE ADMISIÓN EN UNA CLÍNICA**



Fuente: Elaboración Propia.

2.3.2 Servicio de Consulta Ambulatoria

El servicio de Consulta Ambulatoria (consulta externa) es un área de la Clínica en el cual brinda una atención integral a los pacientes que presentan dolencias y que acceden a esta para obtener diferentes tipos de diagnósticos.

Actualmente se realiza consulta externa especializada en:

- ✓ Anestesia
- ✓ Cardiología
- ✓ Cardiología Pediátrica

- ✓ Cirugía Cardiovascular
- ✓ Cirugía de Tórax
- ✓ Cirugía General
- ✓ Cirugía Neurológica
- ✓ Cirugía Pediátrica
- ✓ Cirugía Plástica
- ✓ Cirugía Vascular
- ✓ Dermatología
- ✓ Ginecobstetricia
- ✓ Ginecología Oncológica
- ✓ Hematología
- ✓ Medicina Física y Rehabilitación
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Nefrología
- ✓ Neumología (Espirometría)
- ✓ Neurología Clínica
- ✓ Nutrición
- ✓ Odontología General y Especializada
- ✓ Oftalmología
- ✓ Oncología Clínica
- ✓ Traumatología
- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Pediatría
- ✓ Psicología
- ✓ Reumatología
- ✓ Urología
- ✓ Entre otras.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Admisión ambulatoria**

Área encargada de brindar al paciente el acceso a la asistencia médica y a servicios ambulatorios (consultas externas y procedimiento diagnóstico-

terapéutico), donde se le brinda orientación al paciente y asiste en la Identificación y registro de los datos del paciente, Información al paciente o acompañante sobre cualquier trámite administrativo que deba realizar e Información sobre todos los servicios ofrecidos.

- **Ayuda al diagnóstico**

  Las áreas de ayuda al Diagnóstico son Laboratorio, Imagenología y Farmacia.

- **Consulta externa**

  Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El paciente tiene que pedir cita con el médico. Implica la apertura y uso de expediente individual de salud. La consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción y procedimientos médico-quirúrgicos de la especialidad y todos los servicios subespecializados derivados de las mismas.

- **Consulta médica**

  Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio a la clínica.

- **Copago fijo (deducible)**

  Cantidad de dinero que abona un asegurado para recibir una atención profesional. Este valor varía de acuerdo a las características de la póliza de cobertura que dispone el afiliado.

- **Copago variable (coaseguro)**

  Cantidad de dinero que paga el paciente, equivalente a un porcentaje del tarifario señalado para las prestaciones que se otorgan en cada servicio.

Este porcentaje varía de acuerdo a las características de la póliza de cobertura que dispone el afiliado.

- **Historia clínica (HC)**

  Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.

- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS)**

  Establecimientos que brindan atención en salud, que pueden ser de carácter público, privado o mixto.

- **Médico tratante**

  Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica.

- **Orden de atención (OA)**

  Número correlativo interno asignado en el sistema SPRING para la atención de un paciente.

- **Paciente ambulatorio**

  Paciente atendido y tratado de forma ambulatoria, normalmente a través de las consultas externas, incluyendo procedimientos ambulatorios, radiología intervencionista, radioterapia, oncología, diálisis renal, etc.

- **Paciente de Consulta Externa**

  Persona que busca atención de salud por un profesional médico en los servicios de consulta externa de medicina, pediatría, gineco obstetricia, cirugía o sub especialidades de un establecimiento de salud.

- **Póliza**

  Una póliza de seguro es el documento donde se plasma toda la información del producto asegurador que un cliente contrata con una compañía. Se puede decir, en términos generales, que la póliza formaliza el contrato de seguro y es válida cuando está firmada en conformidad, tanto por el asegurado como por el asegurador.

- **Procedimiento ambulatorio**

  Intervención o procedimiento realizado sin internamiento del paciente, en la consulta o sala de tratamiento o diagnóstico de un hospital público o privado.

- **Seguro de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS)**

  Instituciones públicas o privadas, distintas al Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), cuyo único fin es prestar servicios de atención de salud, con infraestructura propia y/o de terceros, sujetándose a los controles de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS).

- **Sistema de colas digital**

  Módulo del cuál se emitirán tickets de atención para el paciente.

- **SITEDS**

  Sistema Integrado de Transacciones Electrónicas de Datos en Salud.

- **SPRING**

  Software integrado de la Clínica Javier Prado que contempla procesos asistenciales, médicos y administrativos.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

A continuación, se presentan las hipótesis de la presente investigación:

HIPÓTESIS GENERAL

- El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.
- El rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

VARIABLES

Las siguientes son las variables que muestra la presente investigación:

VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)

REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,…) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (**ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel**, 2015, p. 237).

VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

CALIDAD DEL SERVICIO

El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (**RAMOS Domingues, Benito, 2016, pág. 65**).

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1 (Independiente): **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**	"Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,…) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (Alarcón, 1999, Pág. 237).	Se utilizó la metodología de rediseño, porque es un método eficiente y rentable que facilita identificar las actividades que no agregan valor (AVA) al proceso permitiendo en la Clínica reducir los tiempos de espera (ESIA) y minimizar los costos.	**AVA**	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVA}{TT}$ x 100	Razón
			ESIA	TIEMPO TOTAL	*Tiempo total del proceso*	Cantidad
VARIABLE	**DEFINICION CONCEPTUAL**	**DEFINICION OPERACIONAL**	**DIMENSION**	**INDICADORES**	**INDICES**	**ESCALA DE MEDICION**
Variable 2 (Dependiente): **CALIDAD DEL SERVICIO**	"El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (Domínguez, 2016, Pág. 65).	La investigación fundamentada en el estudio de la variable calidad en la atención del servicio ambulatorio de los pacientes de una Clínica, está basada en medir la satisfacción del cliente y el nivel de quejas y reclamos en la atención.	**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Niv. Satisf. Cli.)	$Niv.\ Satisf.\ Cli. = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado}$ x 100	Razón
			QUEJAS Y RECLAMOS	NIVEL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Niv. QyR)	$Niv.\ QyR = \frac{\#\ de\ Reclamos}{\#\ Total\ Atenciones}$ x 100	

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación conlleva un diseño Cuasi-experimental, porque existe un manejo mínimo de las condiciones de la variable independiente (El Rediseño de Procesos); por lo tanto, se utilizará el diseño de pre prueba y post prueba; al grupo se le aplicará una prueba previa al estímulo, luego se le administra el estímulo para que finalmente se le aplique una prueba posterior al tratamiento.

4.1.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se clasifica de la siguiente manera:

- Según el propósito o finalidades perseguidas, esta investigación es de tipo **aplicada**, porque esta investigación esta aplicada a una clínica para solucionar un problema específico que es el de mejorar la calidad de la atención de los pacientes que utilizan el servicio ambulatorio de una clínica; por lo que, el presente estudio plantea el rediseño de procesos en la atención de consulta externa para mejorar la calidad de la atención.

- Según el nivel de conocimiento que se desea alcanzar, podemos mencionar que esta investigación es de tipo **explicativa**, porque explica la relación de causa-efecto y asimismo prueba teorías como la gestión de procesos mejora la calidad y para nuestro caso la calidad en los servicios.

- Según la naturaleza de la información (datos), que se recoge para responder al problema de investigación, esta investigación es de tipo **cuantitativa**, debido a que los datos que se obtendrán en la investigación serán numéricos, como lo son, los tiempos, las atenciones, los reclamos, etc.

- Según el tiempo en que se levanta la información, esta investigación es de tipo **longitudinal**, porque la obtención de la información, se hace un monitoreo continuo en distintos espacios de tiempo.

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método a utilizar en la presente investigación es el **Método Deductivo**, porque es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos)., de la teoría a los datos. En el caso nuestro partimos de un marco teórico general para particularizarlo en una empresa (clínica) donde se realizará el presente trabajo.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Es fundamental identificar cual es la población y también determinar muestra a tomar:

4.3.1 POBLACIÓN

La población en el presente estudio, está conformada por los pacientes (usuarios) del servicio ambulatorio de la clínica, las cantidades se presentan a continuación.

Mes	Cant. Pacientes
Ene. 2021	9687
Feb. 2021	9289
Mar. 2021	9791
Abr. 2021	9840
May. 2021	9783
Jun. 2021	9545
TOTAL	**57935**
Prom. Mensual Pacientes atendidos	9655.83
Promedio Ajustado	**9656**

Entonces podemos decir que la población promedio mensual de pacientes atendidos es de 9,656 personas.

4.3.2 MUESTRA

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

Promedio de pacientes atendidos mensualmente

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total de la población.

Z = Nivel de confianza al 95% que equivale a 1,96.

$\boldsymbol{p}$ = Proporción esperada = 0,5.

$\boldsymbol{q}$ = (1-*p*) = 0,5.

d = Error muestral 5% (0.05).

Por lo tanto:

$$\boldsymbol{n = \frac{(9656)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(9656-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}}$$

$$\boldsymbol{n = 369.50}$$

$$\boldsymbol{n \approx 370}$$

Por lo tanto:

El tamaño de muestra es de **370** pacientes del servicio ambulatorio.

4.4 LUGAR DE ESTUDIO

El lugar donde se realizará la presente investigación será en una clínica privada ubicada en la ciudad de Lima.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Según (Arias, F., 2006, p.67) se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información y los instrumentos de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. Para nuestra investigación se utilizará la técnica de observación directa para la recolección de información, pues la recogida de información será en una forma estandarizada de registros, señalizaciones, datos de actividades, trabajadores, etc. Es un proceso mediante del cual se conseguirá datos que constituirán el aporte estadístico y serán utilizados para los fines de la investigación.

Para la presente investigación, se utilizarán: Check list, Formatos de pruebas de hermeticidad, formatos de isometría, encuestas a los clientes y supervisores, etc.

4.6 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para este estudio, se usará el software estadístico Statistical Package for the Social Sciencie–SPSS 23 para el análisis de datos descriptivos de la muestra de enfoque cuantitativo, se utilizarán diagramas de barra, para describir los datos obtenidos a través de ficha técnica de observación.

4.6.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Utilizaremos la Estadística Descriptiva, la cual tiene como función recolectar, caracterizar y analizar un conjunto de datos con la finalidad de describir las características y comportamiento de este conjunto a través de resumen, gráficos o tablas. Las medidas estadísticas descriptivas conocidas son las siguientes: la media, la mediana, la moda y la varianza, sobre la cual se tiene gran conocimiento, experiencia y consenso, por lo que no es necesario realizar análisis de fiabilidad y validez. Es imprescindible saber los criterios a seguir en

caso de incrementos de porcentajes de no respuesta y las eventuales sendas que esto pueda representar.

4.6.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

Para la presente investigación se buscará determinar el índice de correlación y significancia; asimismo, se tendrá que determinar que los datos provienen de una distribución normal, para tal sentido se utilizará los test de normalidad Kolmogorov-Smirnov ó Shapiro-Wilk.

4.7 ASPECTOS ÉTICOS EN INVESTIGACIÓN

Los tesistas, damos fe, que los datos obtenidos y analizados para la presente investigación, son fidedignos; asimismo, que la elaboración y redacción de esta tesis, ha sido realizada en su totalidad por los tesistas. En tal sentido, declaramos, que la presente investigación ha contemplado rigurosamente los aspectos éticos exigidos para la elaboración de una tesis.

V. RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE PREVIA A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (PRE-TEST)

5.1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

El Proceso de Admisión Ambulatoria, es el encargado de brindar al paciente el acceso a la asistencia médica y a servicios ambulatorios (consultas externas y procedimiento diagnóstico-terapéutico), donde se le brinda orientación al paciente y asiste en la identificación y registro de los datos del paciente, información al paciente o acompañante sobre cualquier trámite administrativo que deba realizar e Información sobre todos los servicios ofrecidos.

El Proceso de Admisión Ambulatoria, programa las atenciones para 38 especialidades y 13 servicios, cuenta con XX cantidad de personal, entre personal médico (211), Enfermeras y Técnicos (270) y Personal Administrativo (200). La cantidad de pacientes que atiende la Clínica en forma aproximada, se muestra en la siguiente Tabla Nº 2.

Tabla Nº 2: **CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS MESES ENE-2021 A JUN-2021**

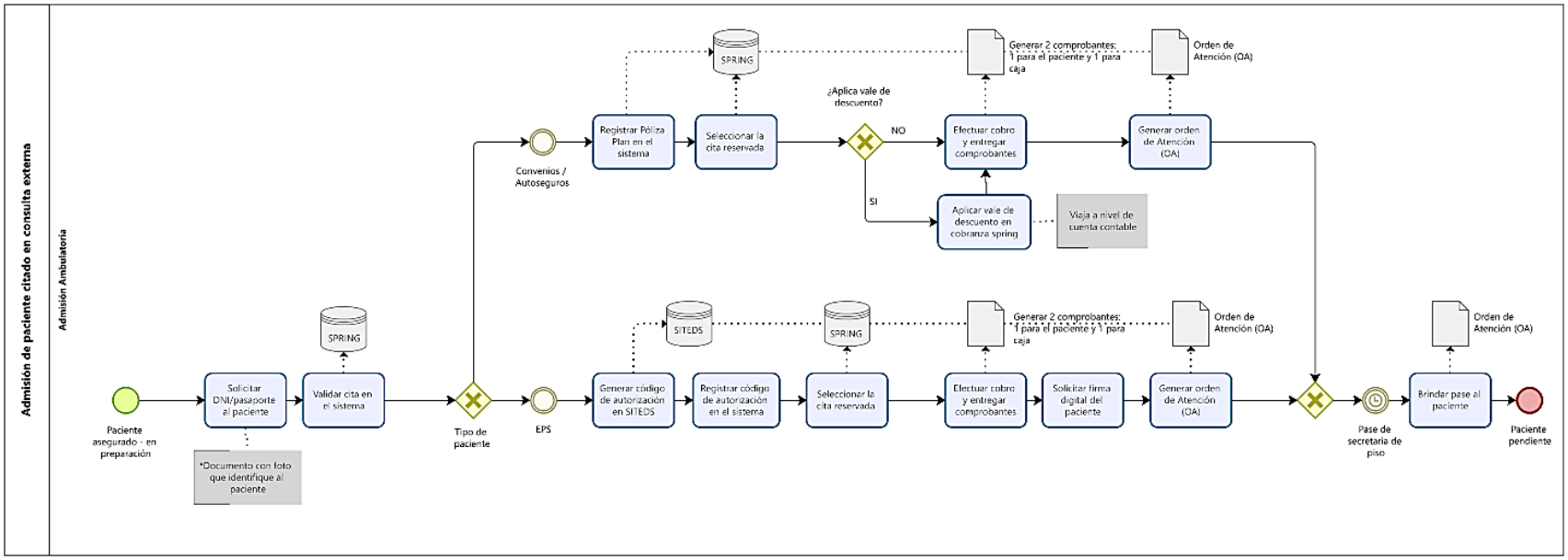
Mes	Cant. Pacientes
Ene. 2021	9687
Feb. 2021	9289
Mar. 2021	9791
Abr. 2021	9840
May. 2021	9783
Jun. 2021	9545
TOTAL	**57935**
Prom. Mensual Pacientes atendidos	9655.83
Promedio Ajustado	**9656**

Fuente: Elaboración propia.

✓ **DIAGRAMA DE FLUJO**

A continuación, se muestra el flujograma de admisión ambulatoria.

Figura Nº 6: **FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN AMBULATORIA**



Fuente: Elaboración propia.

✓ DESCRIPCIÓN DEL PROCESO AMBULATORIO

Para una mejor comprensión se detalla el proceso ambulatorio.

Tabla Nº 3: **PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PACIENTE ASEGURADO**

Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad	Registro
Realizar llamado del paciente	Auxiliar de admisión ambulatoria	En el sistema de colas digital Auxiliar de admisión presiona la tecla "LLAMAR. De esta manera el número de ticket correlativo será visualizado por el paciente en las pantallas de sala de espera. ***Ver Anexo 2***	Sistema de Colas
Solicitar documento de identidad	Auxiliar de admisión ambulatoria	Auxiliar de admisión recibe al paciente, presiona la tecla "**ATENDER**" en el sistema de colas digital y solicita su documento de identidad (DNI, pasaporte u otro documento que identifique al paciente). ***Ver Anexo 3***	Sistema de colas / Documento de identidad
Validar estado de póliza	Auxiliar de admisión ambulatoria	Ingresa al SITEDS, selecciona la compañía de seguro y realiza búsqueda de la póliza del paciente por N° DNI o Nombres completos. ***Ver Anexo 4*** Selecciona el producto denominado "regular" o "Planes Médicos": •**Si la póliza está "Activa"**, selecciona el Tipo de beneficio "Consulta Ambulatoria" y genera el código de autorización. Si tiene farmacia diferenciada, apunta el copago variable. •**Si la póliza está "Inactiva"**, contacta vía llamada telefónica a la compañía de seguro y solicita el pase para la atención. En caso de no obtener el pase, informa al paciente y ofrece la tarifa particular. **PacienteConvenios/Autoseguros:** Identifica si el paciente cuenta con Solicitud de beneficio manual. Este formato puede ser enviado por la compañía a través de correo electrónico o puede ser entregada en físico por el paciente	SITEDS

Fuente: Elaboración propia.

Generar HC y/o actualizar datos del paciente	Auxiliar de admisión ambulatoria	En “Caja servicio” de SPRING, selecciona tipo de paciente: “EPS” o “Convenios” (según corresponda) y realiza la búsqueda del paciente por N° de documento o nombres completos. Auxiliar de admisión deberá validar y actualizar los datos del paciente registrados en el sistema SPRING, tales como email y celular. ***Ver anexo 5***	Historia Clínica SPRING
Registrar póliza en SPRING	Auxiliar de admisión ambulatoria	Con el código de autorización generado, Auxiliar de admisión ingresa a SPRING, selecciona “Caja servicio” y procede a importar y/o registrar datos de la póliza: •**Para EPS: Importar póliza** En Tipo de paciente selecciona “EPS”, clic en el botón “SITEDS”, selecciona la compañía de seguro, digita el N° Autorización generado y selecciona el producto. Automáticamente se mostrará la ventana de caja servicio con los datos del paciente. •**Para Convenios/Autoseguros: Registrar póliza** Selecciona el botón “PÓLIZA PLAN” y registra manualmente los datos de la póliza (Deducible Empresa aseguradora, plan, póliza, deducible, coaseguro, modalidad, entre otros). Si tiene farmacia diferenciada marcar la casilla “copago farmacia” y registrar el copago variable.	SPRING
Seleccionar cita reservada	Auxiliar de admisión ambulatoria	Si el paciente tiene una cita programada, se mostrará en la pantalla lateral derecha las citas registradas en el día: •**Si se muestra la cita programada:** Auxiliar de admisión da doble clic en la cita correspondiente. •**Si no tiene cita programada:** Auxiliar de admisión selecciona el botón “CITA”, realiza la búsqueda por médico /especialidad y selecciona el cupo disponible. ***Ver anexo 6***	SPRING

Fuente: Elaboración propia.

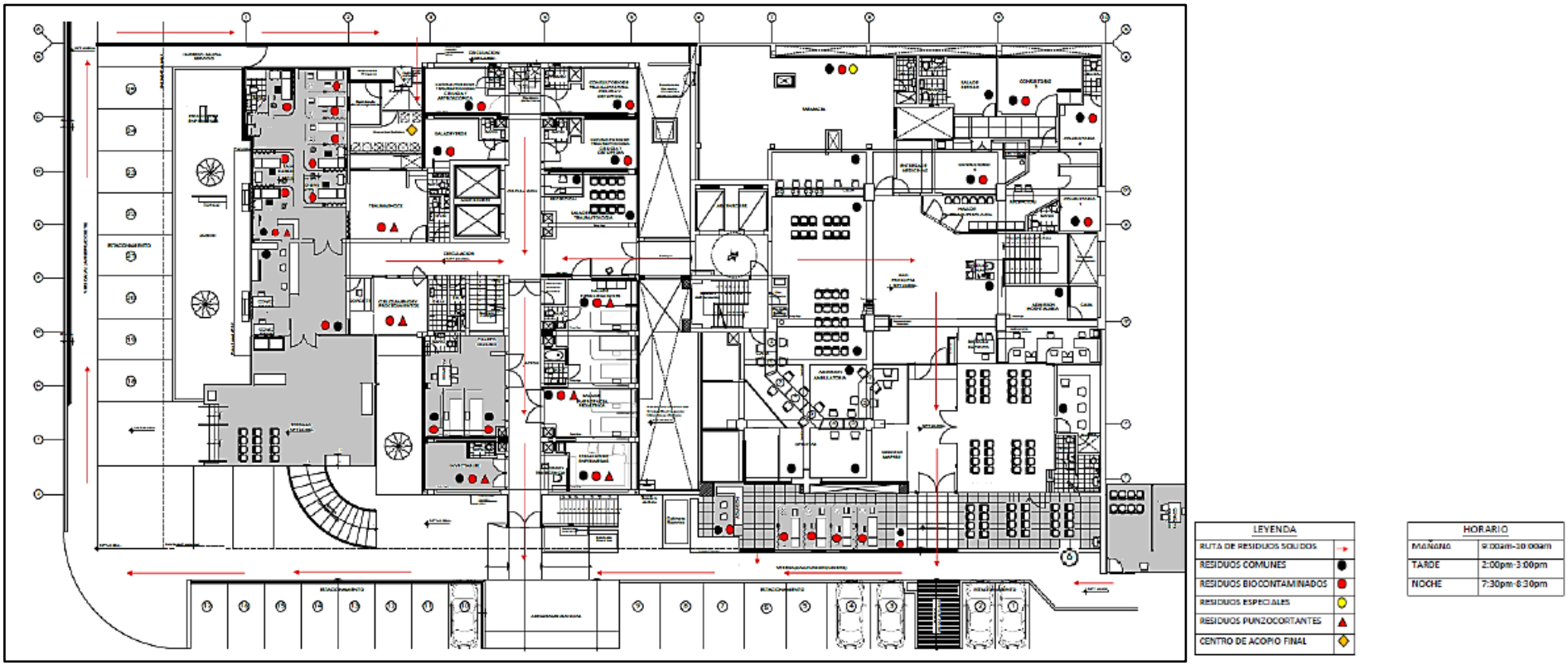
Efectuar cobro	Auxiliar de admisión ambulatoria	Seleccionada la cita del paciente, Auxiliar de admisión valida el tipo de comprobante a emitir (boleta o factura) y el método de pago del paciente (Tarjeta visa o MasterCard, efectivo). •**Para emitir facturas,** antes de realizar la cobranza modifica el nombre del "CLIENTE" y el tipo de comprobante a" FAC" •**Para pagos con tarjeta,** Auxiliar de admisión solicita al paciente que acerque su tarjeta magnética al P.O.S. Los últimos 4 dígitos deberán aparecer en la ventana de cobranza. En caso de no validar la cobranza o presentar error, deberá imprimir el reporte de ventas antes de pasar nuevamente la tarjeta. Para efectuar el cobro presiona la tecla F4, digita la modalidad de cobranza y presiona ENTER. **El paciente deberá registrar su firma digital en la Solicitud de beneficios generada.** Se muestra en pantalla el número de atención generado (OA) **Si el precio de la consulta equivale a S/ 0.00,** presionar F10 para generar la cobranza. Genera (2) comprobantes de pago: (1) para el paciente, (1) cuadre de caja. ***Ver Anexo 7*** **Nota: Si aplica un vale de descuento,** deberá registrar el formato físico con firma del paciente y en el sistema SPRING deberá registrar en la cobranza el (S/) del vale.	SPRING Comprobante de pago
Generar hoja de atención al paciente	Auxiliar de admisión ambulatoria	Para finalizar imprime la Orden de atención, resalta la vigencia y entrega al paciente con su documento de identidad brindado al inicio de la atención. ***Ver Anexo 8***	Orden de atención SPRING
Finalizar atención	Auxiliar de admisión ambulatoria	Auxiliar de admisión deriva al paciente con la secretaria de piso (según la especialidad de la cita), validando el control de aforo en piso. **Despide cordialmente** **En el sistema de colas digital** Auxiliar de admisión debe presionar la tecla "FINALIZAR". ***Ver anexo 9***	Sistema de colas digital

Fuente: Elaboración propia.

✓ **DISTRIBUCIÓN DE PLANTA**

El proceso de admisión ambulatoria está organizado como se muestra en la Figura Nº 7.

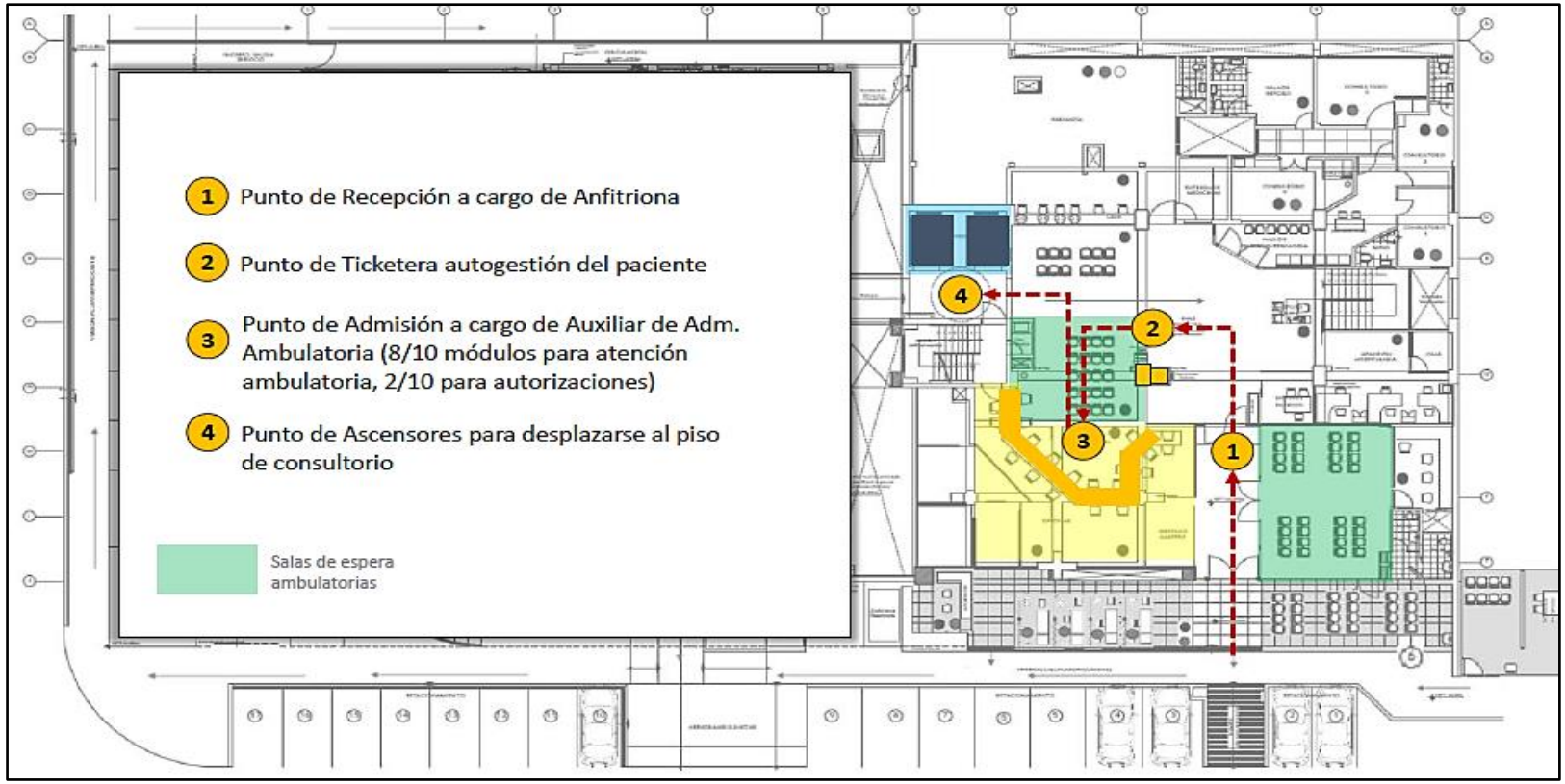
Figura Nº 7: **DISTRIBUCIÓN DE PLANTA**



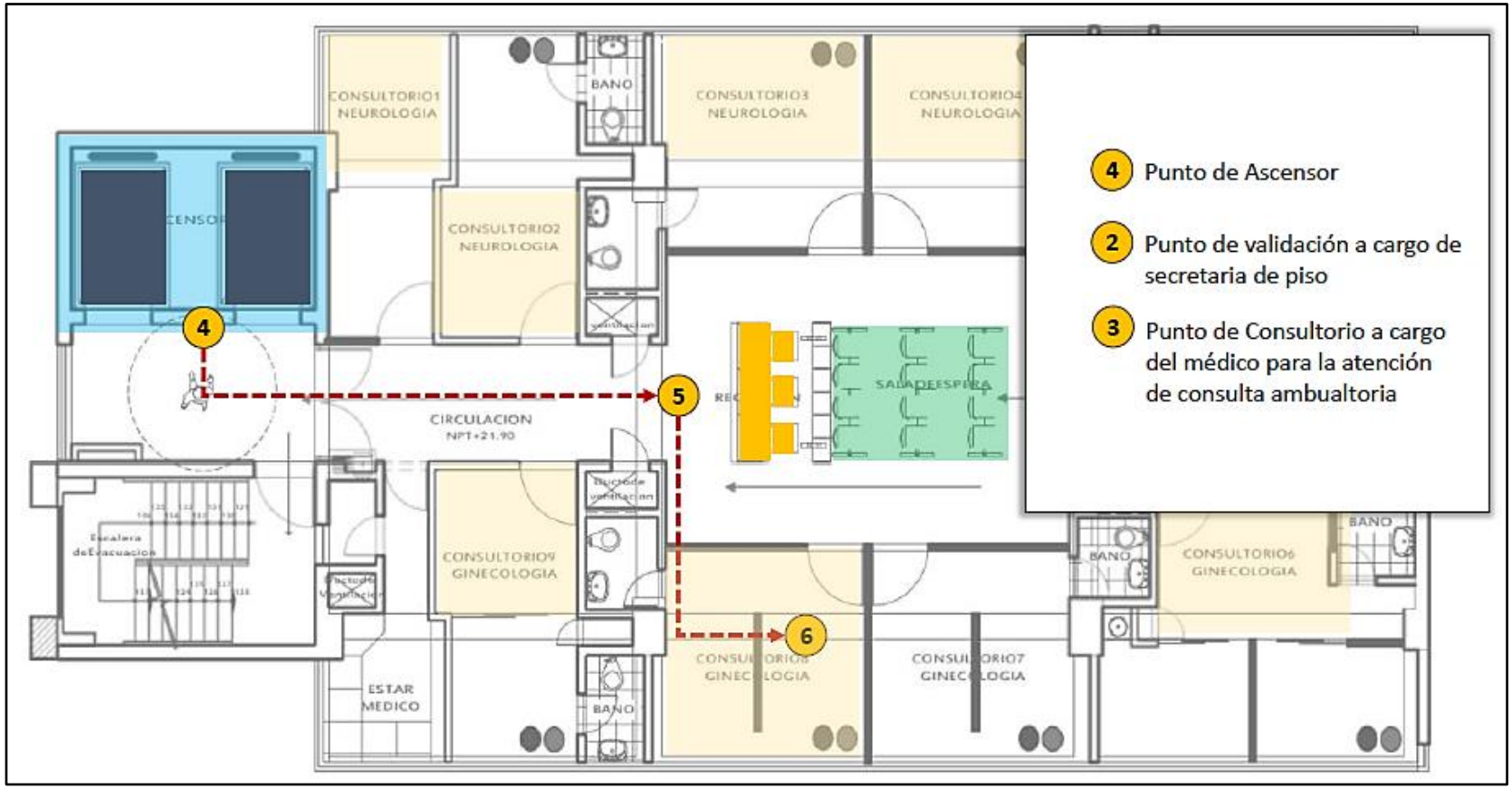
Fuente: Elaboración propia.

✓ **DIAGRAMA DE RECORRIDO**

Figura Nº 8: **DIAGRAMA DE RECORRIDO ACTUAL DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIO**



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

5.1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE (REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA)

✓ **TIEMPO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

Para el rediseño del proceso de admisión ambulatorio es importante medir el tiempo en el que el paciente atendido es tratado a través de la consulta externa, esto incluye procedimientos ambulatorios, radiología, intervencionista, radioterapia, oncología, diálisis renal, etc. Los meses tomados para el Pre-test es a partir de enero-2021 hasta junio-2021. Es así que, se mostrará en la tabla los tiempos de espera, siendo este parte de la insatisfacción del cliente (Ver Anexo 10.5). Se debe tener en consideración que:

Tiempo de espera (TE) = HI - HG

Donde:

- **HG:** Horario de generación de ticket
- **HI:** Hora de Inicio de atención

Ahora sacaremos el promedio de tiempo de espera para cada mes tomando en cuenta el rango de espera de 20 minutos a 30 minutos, que es un tiempo demasiado largo e incómodo para los clientes. Los resultados resumen se pueden apreciar en la Tabla Nº 4.

Tabla Nº 4: **PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS MESES ENERO-21 A JUNIO-21**

MESES	TIPO DE TICKET	TIPO	PROMEDIO TIEMPO ESPERA (TE)
ENERO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:24:01
FEBRERO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:23:56
MARZO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:24:04
ABRIL	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:23:52
MAYO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:23:54
JUNIO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:23:52
PROMEDIO TOTAL			**00:23:56**

Fuente: Elaboración propia.

5.2 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE PREVIA A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (PRE-TEST)

Para poder medir la satisfacción del cliente en el Proceso de admisión ambulatoria, vamos a utilizar el NPS (NET PROMOTER SCORE), que se basa en que el encuestado responde del 1 al 10, es decir dar una puntuación, a una seria de preguntas. Si el cliente encuestado coloca una calificación 9 o 10, quiere decir que está muy contento y motivado con el servicio, a estos encuestados se les denominará PROMOTER (color verde). Si el cliente encuestado coloca una calificación de 7 y 8 quiere decir que, que estos clientes están contentos con el servicio, pero no en exceso, es decir si mañana viene una empresa con un mejor servicio se van con la otra empresa, a estos se les denomina PASIVOS (color amarillo) Por último, los clientes encuestados que coloca una calificación del 1 al 6 quiere decir que están disconforme con el servicio, a ellos se les denomina DETRACTOR (color rojo).

Es así que para nuestro trabajo de investigación realizamos 21 preguntas, encuestando a nuestro tamaño de muestra mencionado líneas arriba, 370 clientes (Ver Anexo 10.6).

- ✓ **RESULTADOS DEL INDICADOR NPS**

  A través de la encuesta se pudo clasificar a los clientes en tres categorías: PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES (Ver Tabla Nº 5)

Tabla Nº 5: **RESULTADOS DE LA ENCUENTA A TRAVES DEL NPS PRE-TEST**

PREGUNTAS	DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		TOTAL	PORCENTAJE			INDICADOR NPS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		DETRACTORES	PASIVOS	PROMOTORES	
1. Basado en su experiencia ¿Cómo evaluaría su satisfacción global del servicio recibido?	0	0	0	0	0	8	315	32	15	0	370	2.16%	93.78%	4.05%	1.89%
2. ¿Usted recomendaría esta clínica a un familiar o amigo?	0	0	0	0	0	32	113	170	55	0	370	8.65%	81.89%	14.86%	6.22%
3. La disponibilidad de fechas y horarios para agendar su atención	0	0	0	0	0	0	328	29	13	0	370	0.00%	96.49%	3.51%	3.51%
4. Amabilidad de las personas que le atendieron para brindarle la cita	0	0	0	0	0	0	181	177	12	0	370	0.00%	96.76%	3.24%	3.24%
5. Tiempo de espera para que el personal de admisión lo atienda	0	0	0	0	0	74	199	0	97	0	370	20.00%	53.78%	26.22%	6.22%
6. Amabilidad del personal de admisión	0	0	0	0	0	0	31	331	8	0	370	0.00%	97.84%	2.16%	2.16%
7. Capacidad de nuestro personal para resolver dudas e inquietudes	0	0	0	0	0	16	53	277	24	0	370	4.32%	89.19%	6.49%	2.16%
8. Tiempo de espera para que la secretaria lo atienda	0	0	0	0	0	16	61	271	22	0	370	4.32%	89.73%	5.95%	1.62%
9. Amabilidad del personal que lo atendió	0	0	0	0	0	10	22	315	23	0	370	2.70%	91.08%	6.22%	3.51%
10. Claridad en la entrega de la información	0	0	0	0	0	0	188	169	13	0	370	0.00%	96.49%	3.51%	3.51%
11. Tiempo de espera para que ingrese al consultorio	0	0	0	0	0	19	281	47	23	0	370	5.14%	88.65%	6.22%	1.08%
12. Claridad de la información brindada por el médico	0	0	0	0	0	40	195	75	57	0	367	10.90%	72.97%	15.41%	4.51%
13. Tiempo brindado en la consulta con el médico	0	0	0	0	0	0	326	33	11	0	370	0.00%	97.03%	2.97%	2.97%
14. Amabilidad del médico que lo atendió	0	0	0	0	0	21	298	16	35	0	370	5.68%	84.86%	9.46%	3.78%
15. Tiempo de espera para que el personal de farmacia lo atienda	0	0	0	0	0	41	194	89	46	0	370	11.08%	76.49%	12.43%	1.35%
16. Claridad de la información brindada por el personal de farmacia	0	0	0	0	0	0	324	32	14	0	370	0.00%	96.22%	3.78%	3.78%
17. Amabilidad del personal de farmacia	0	0	0	0	0	0	166	197	7	0	370	0.00%	98.11%	1.89%	1.89%
18. Limpieza de las instalaciones de consulta externa	0	0	0	0	0	87	185	0	98	0	370	23.51%	72.70%	26.49%	2.97%
19. ¿Cómo evalúa el estado general de las instalaciones de clínica?	0	0	0	0	0	32	206	96	36	0	370	8.65%	81.62%	9.73%	1.08%
20. ¿Cómo calificaría el estacionamiento en la clínica?	0	0	0	0	0	0	166	191	13	0	370	0.00%	96.49%	3.51%	3.51%
21. Si hizo uso del servicio de valet parking ¿cómo lo calificaría?	0	0	0	0	0	0	179	171	20	0	370	0.00%	94.59%	5.41%	5.41%

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

Para hallar el indicador Net Promoter Score (NPS), se obtiene mediante la diferencia de los promotores con los detractores. Es así que como resultados obtenemos rangos de 1.08% a 6.22%. Eso nos quiere decir que tenemos que reducir la cantidad de detractares y, por otro lado, aumentar la cantidad de promotores, pues de esta manera se reflejaría una satisfacción de los clientes en el servicio de consulta externa.

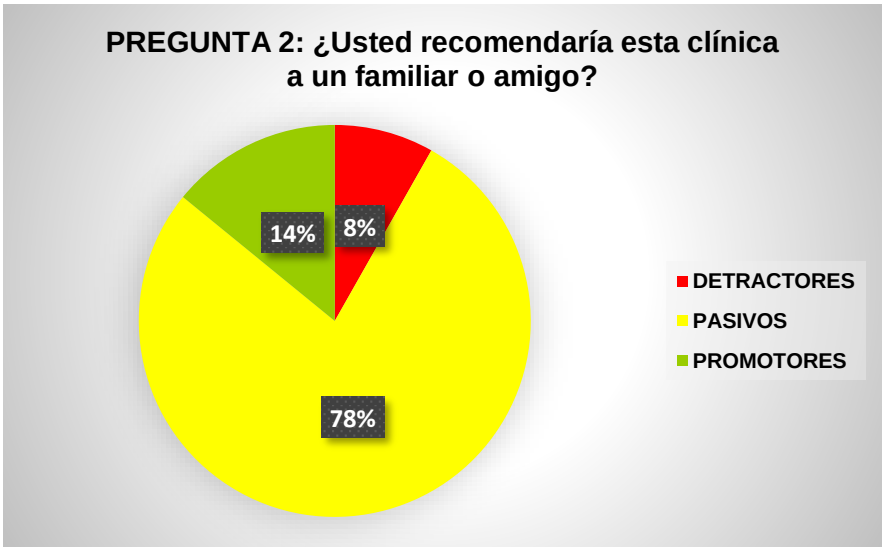
A continuación, se presentan los resultados individuales para cada pregunta:

Figura Nº 9: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 1 (PRE-TEST)**

Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 2.16% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 8 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 93.78% son clasificados como PASIVOS, siendo 347 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8. Un 4.05% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 15 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.89%.

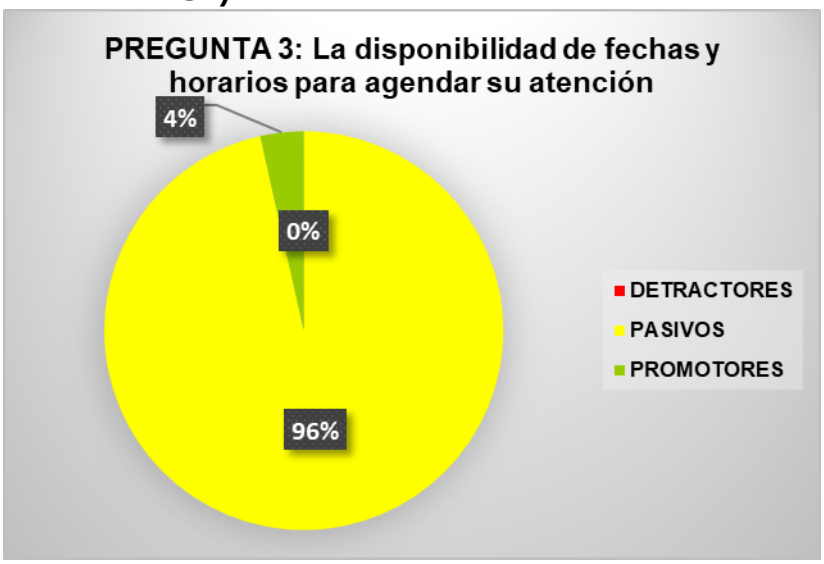
Figura Nº 10: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 2 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 8.65% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 32 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 81.89% son clasificados como PASIVOS, siendo 283 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8. Un 14.86% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 55 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 6.22%.

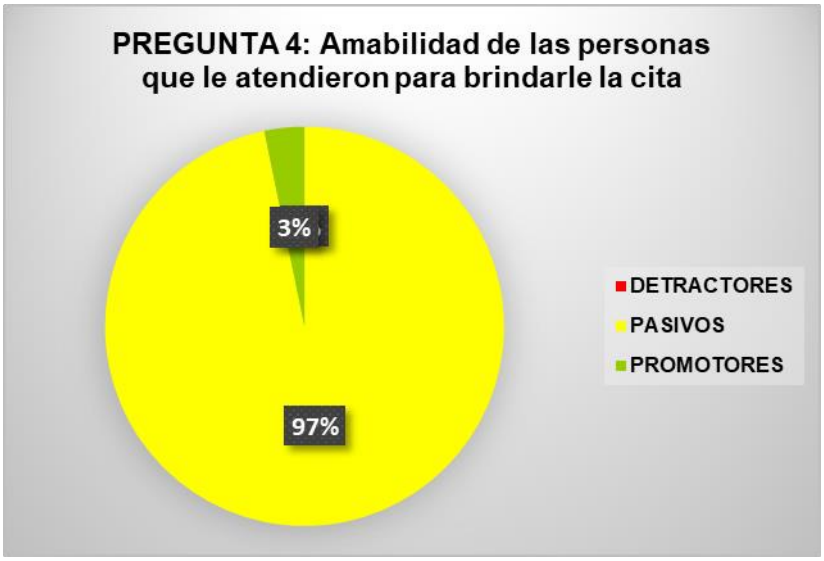
Figura Nº 11: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 3 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 96.49% son clasificados como PASIVOS, siendo 357 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 3.51% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 13 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.51%.

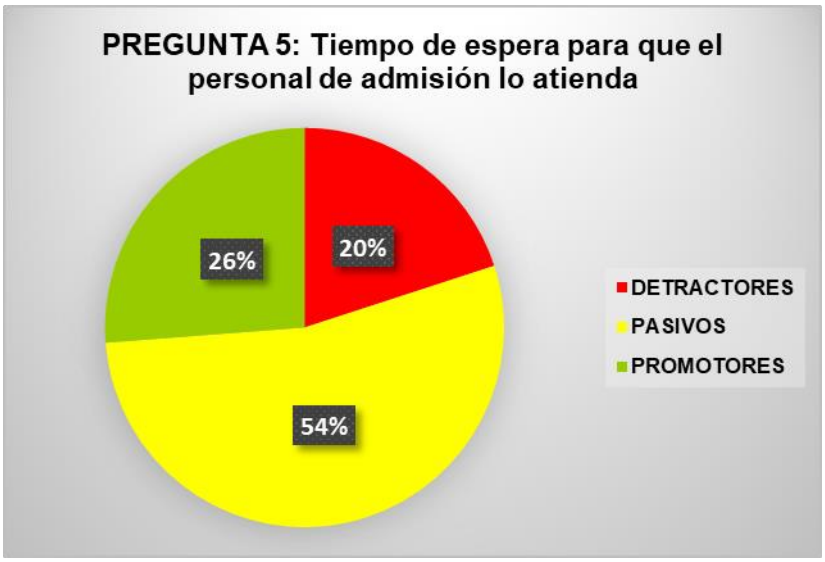
Figura Nº 12: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 4 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 96.76% son clasificados como PASIVOS, siendo 358 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 3.24% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 12 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.24%.

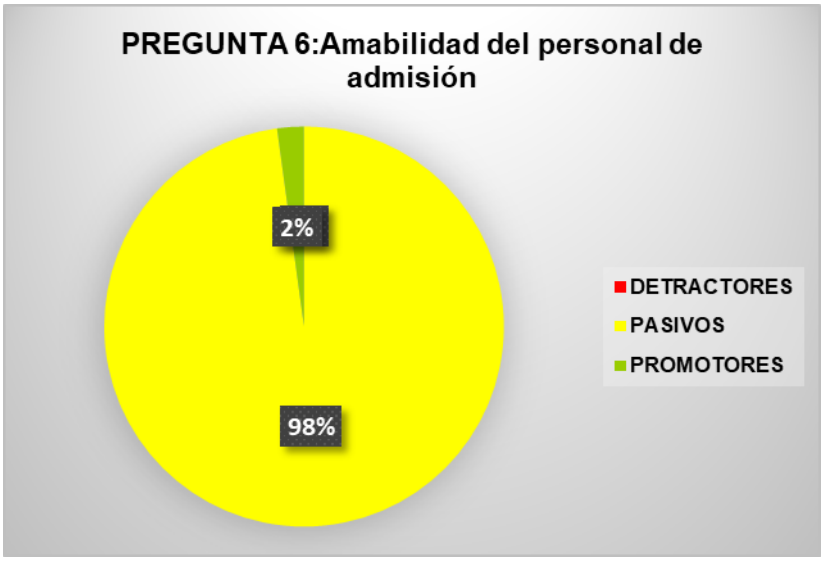
Figura Nº 13: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 5 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 20% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 74 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 53.78% son clasificados como PASIVOS, siendo 199 personas que calificaron un puntaje de 7. Un 26.22% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 97 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 6.22%.

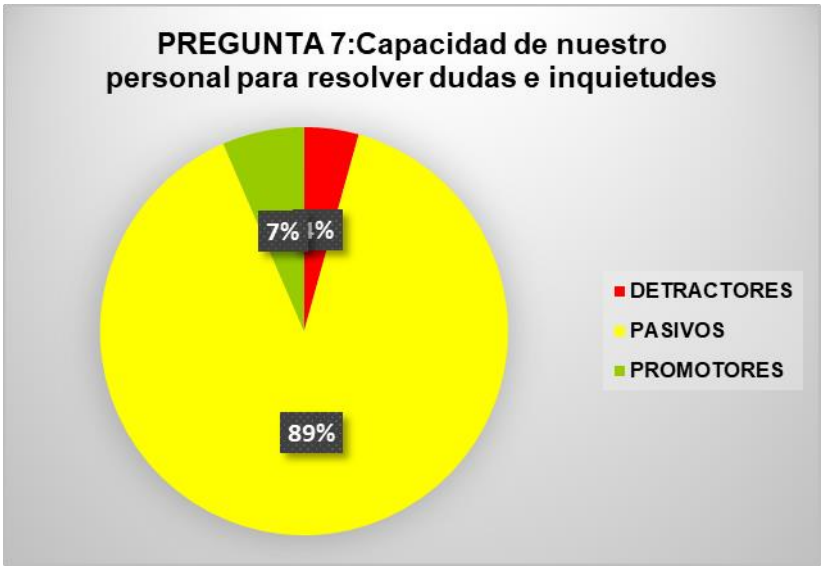
Figura Nº 14: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 6 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 97.84% son clasificados como PASIVOS, siendo 362 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 2.16% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 8 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 2.16%.

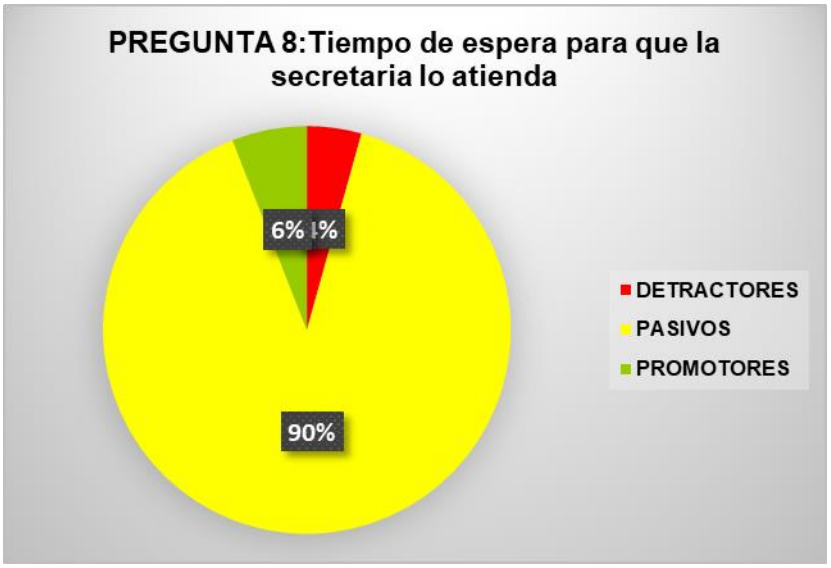
Figura Nº 15: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 7 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 4.32% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 16 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 89.19% son clasificados como PASIVOS, siendo 330 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 6.49% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 24 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 2.16%.

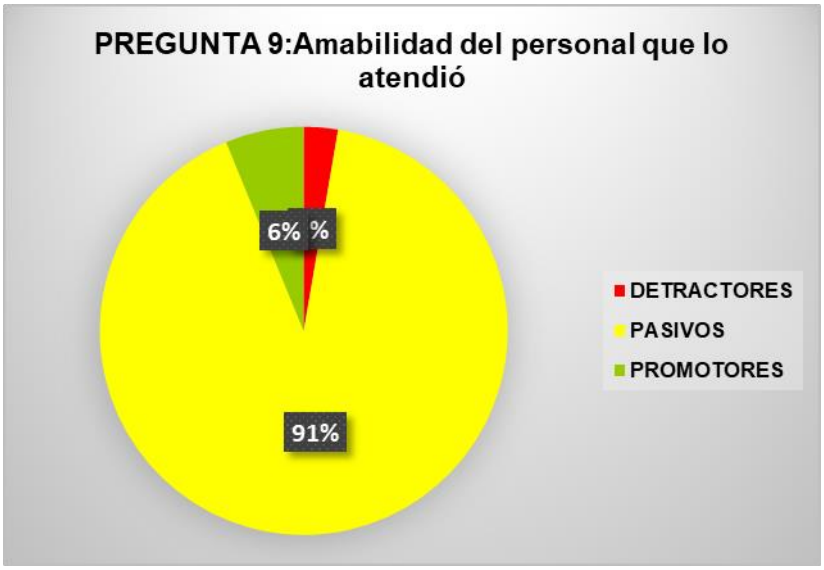
Figura Nº 16: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 8 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 4.32% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 16 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 89.73% son clasificados como PASIVOS, siendo 332 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 5.95% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 22 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.62%.

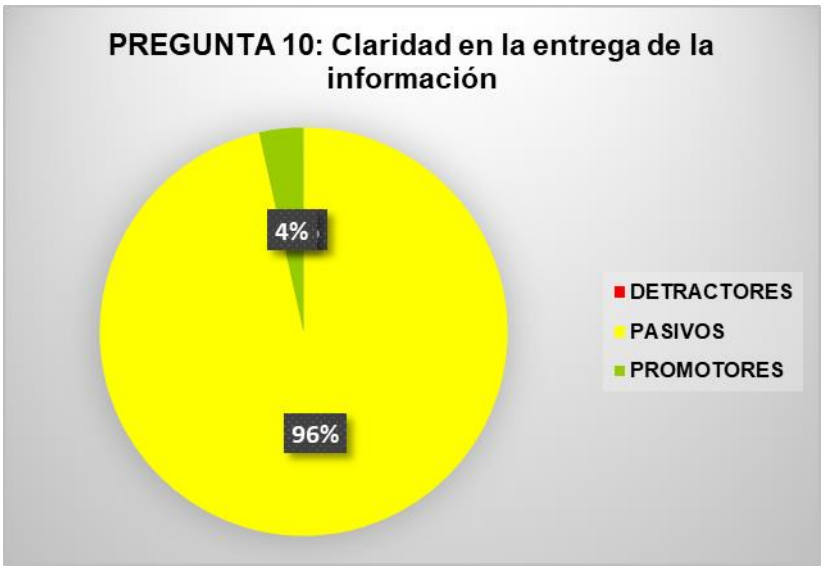
Figura Nº 17: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 9 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 2.70% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 10 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 91.08% son clasificados como PASIVOS, siendo 337 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 6.22% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 23 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.51%.

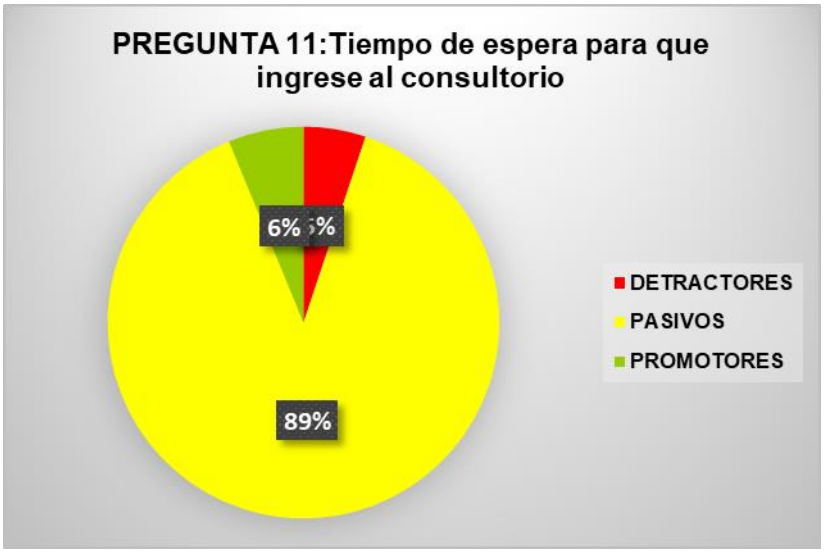
Figura Nº 18: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 10 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 96.49% son clasificados como PASIVOS, siendo 357 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 3.51% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 13 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.51%.

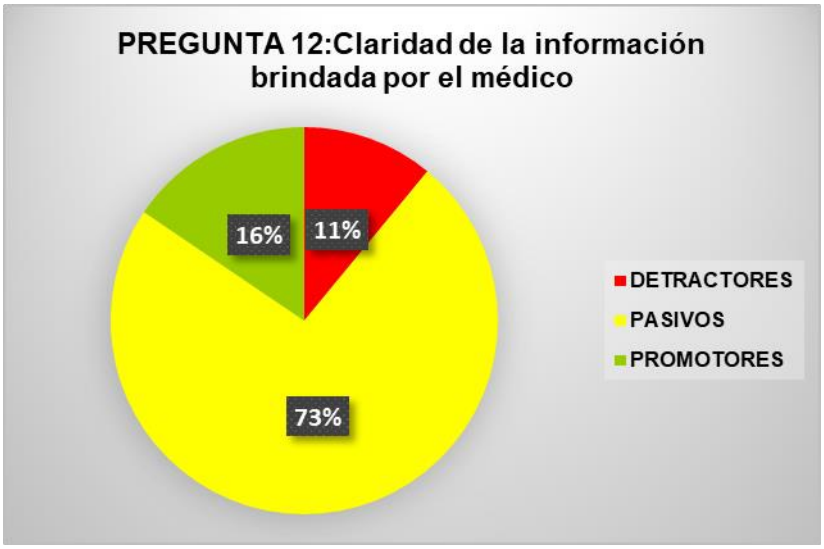
Figura Nº 19: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 11 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 5.14% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 19 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 88.65% son clasificados como PASIVOS, siendo 328 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 6.22% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 23 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.08%.

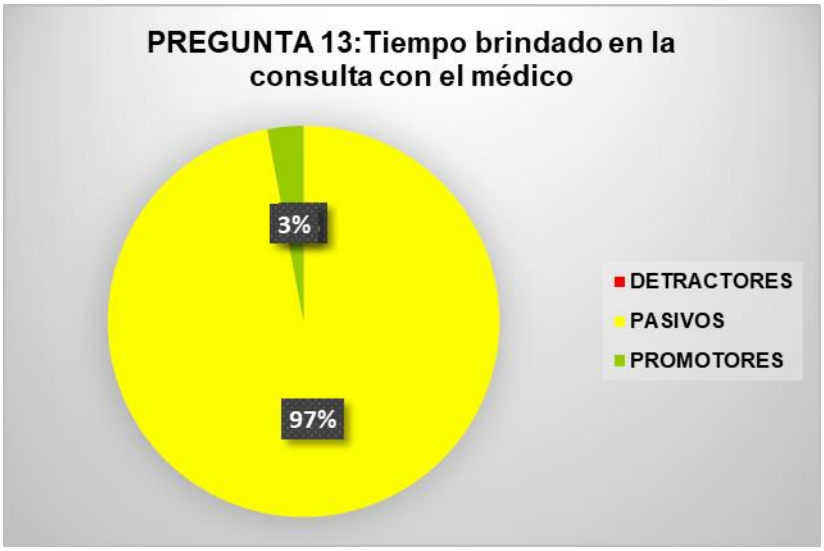
Figura Nº 20: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 12 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 10.90% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 40 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 72.97% son clasificados como PASIVOS, siendo 270 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 15.41% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 57 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 4.51%.

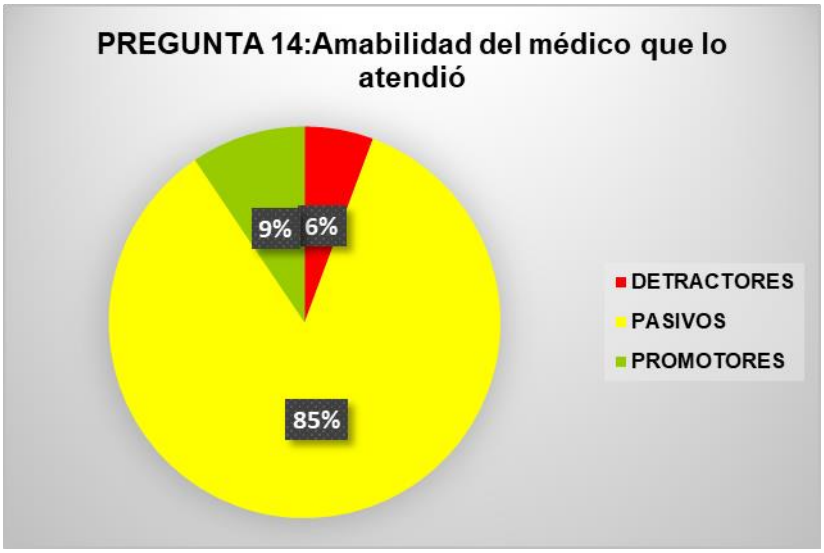
Figura Nº 21: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 13 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 97.03% son clasificados como PASIVOS, siendo 359 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 2.97% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 11 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 2.97%.

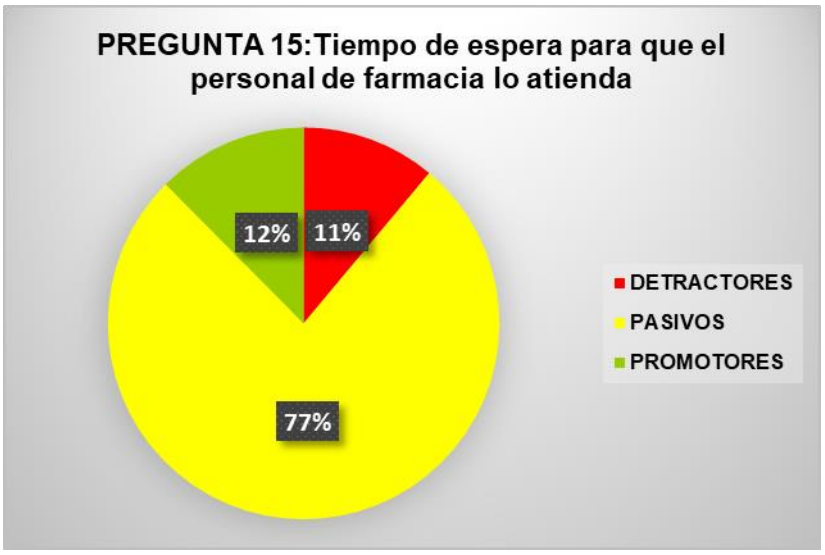
Figura Nº 22: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 14 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 5.98% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 21 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 84.86% son clasificados como PASIVOS, siendo 314 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 9.46% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 35 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.78%.

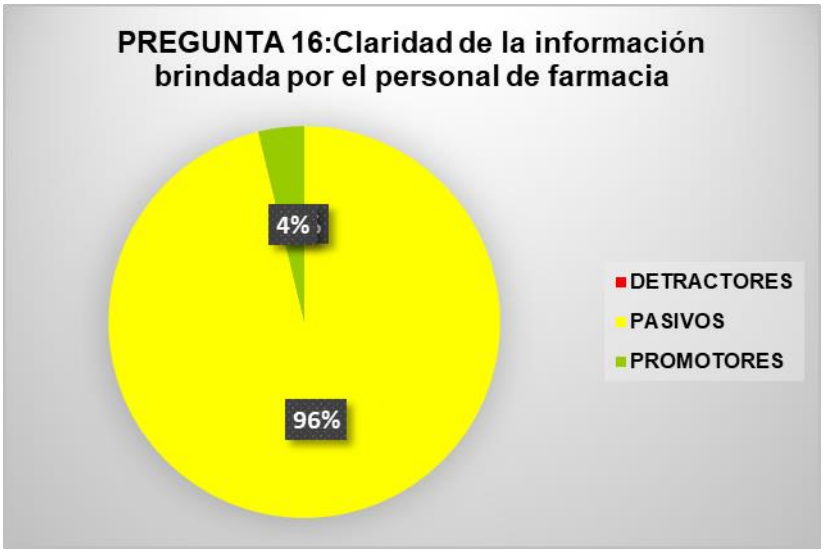
Figura Nº 23: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 15 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 11.08% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 41 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 76.49% son clasificados como PASIVOS, siendo 283 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 12.43% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 46 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.35%.

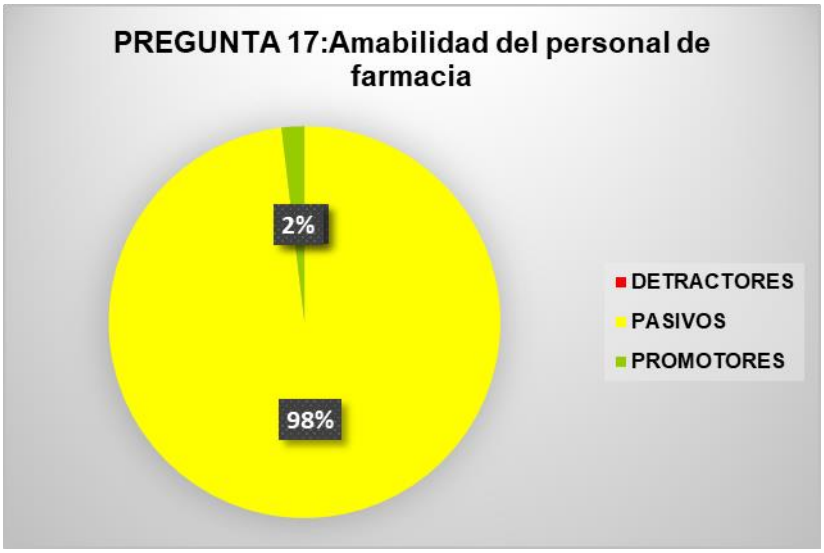
Figura Nº 24: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 16 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 96.22% son clasificados como PASIVOS, siendo 356 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 3.78% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 14 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.78%.

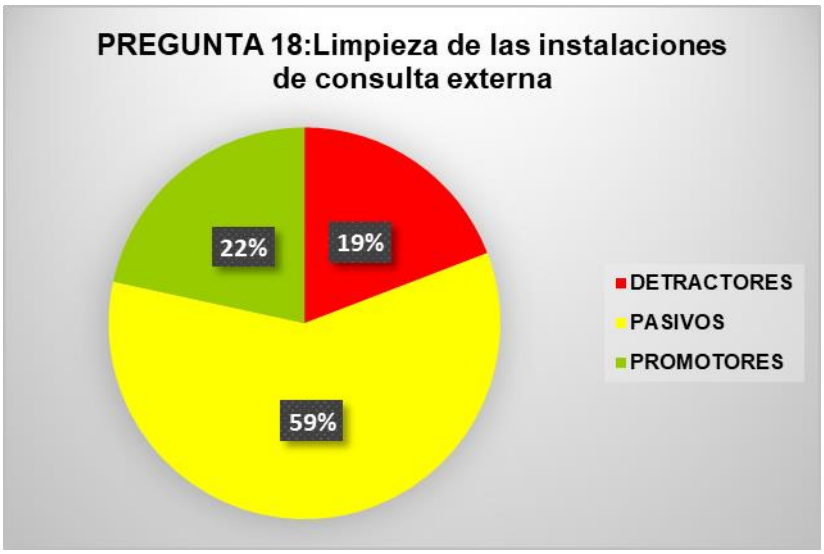
Figura Nº 25: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 17 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 98.11% son clasificados como PASIVOS, siendo 363 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 1.89% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 13 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.89%.

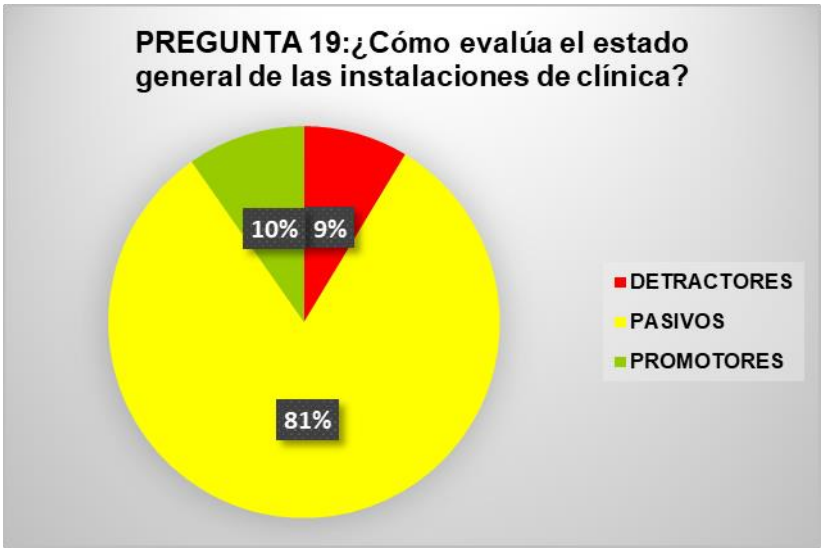
Figura Nº 26: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 18 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 23.51% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 87 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 72.70% son clasificados como PASIVOS, siendo 185 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 26.49% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 98 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 2.97%.

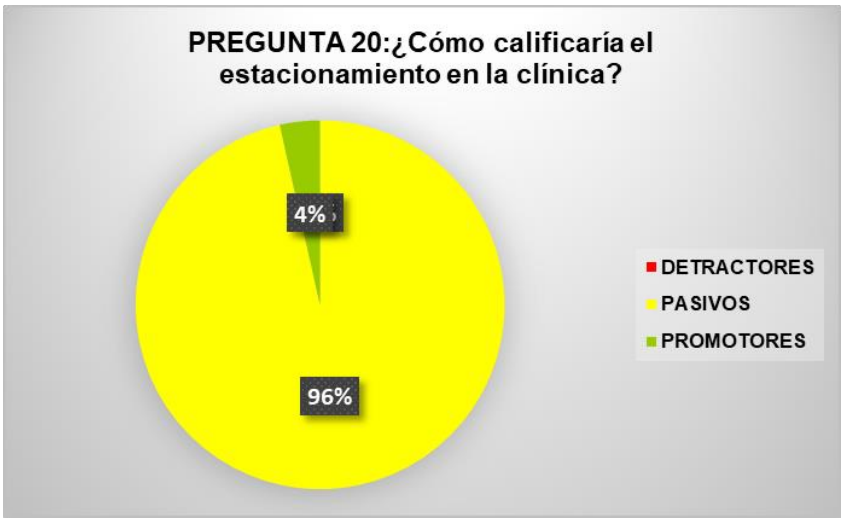
Figura Nº 27: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 19 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 8.65% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 32 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 81.62% son clasificados como PASIVOS, siendo 302 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 9.73% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 36 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 1.08%.

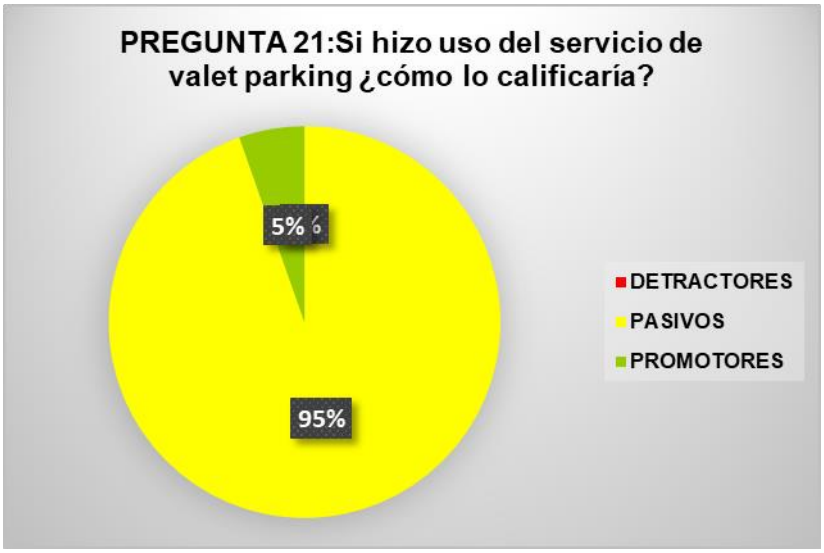
Figura Nº 28: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 20 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 96.49% son clasificados como PASIVOS, siendo 357 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 3.51% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 13 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 3.51%.

Figura Nº 29: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 21 (PRE-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 94.59% son clasificados como PASIVOS, siendo 350 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 5.41% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 20 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 5.41%.

QUEJAS Y RECLAMOS PRE-TEST

Los resultados para la dimensión: Quejas y reclamos (variable dependiente) fue un promedio de 48 observaciones mensuales. Los resultados en resumen se pueden apreciar en la Tabla Nº 6.

Tabla Nº 6: **QUEJAS Y RECLAMOS PRE-TEST DE LOS MESES ENE-21 A JUN-21**

MESES	TIPO DE TICKET	TIPO	N° QUEJAS Y RECLAMOS
ENERO	Consulta Ambulatoria	Admisión	51
FEBRERO	Consulta Ambulatoria	Admisión	45
MARZO	Consulta Ambulatoria	Admisión	50
ABRIL	Consulta Ambulatoria	Admisión	53
MAYO	Consulta Ambulatoria	Admisión	48
JUNIO	Consulta Ambulatoria	Admisión	38
PROMEDIO			**48**

Fuente: Elaboración propia.

5.3 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE POSTERIOR A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (POST-TEST)

5.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

✓ **TIEMPO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

Para el análisis del tiempo de proceso de admisión de ambulatoria a partir del rediseño de procesos se pudo reducir el tiempo de espera, y así se llegó a tomar rangos de 10 minutos a 20 minutos, los meses tomando para el Post-test fueron a partir de julio-2021 hasta diciembre-2021 (Ver Anexo 10.7). Los resultados resumen se pueden apreciar en la Tabla Nº 7.

Tabla Nº 7: **PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA DE LOS MESES JUL-21 A DIC-21**

MESES	TIPO DE TICKET	TIPO	PROMEDIO TIEMPO ESPERA (TE)
JULIO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:14:15
AGOSTO	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:14:00
SETIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:14:19
OCTUBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:14:03
NOVIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:13:40
DICIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	00:13:41
PROMEDIO TOTAL			**00:14:00**

Fuente: Elaboración propia.

5.4 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE POSTERIOR A LA MEJORA PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA (POST-TEST)

Para medir la satisfacción del cliente en el Proceso de Admisión ambulatoria, vamos a utilizar el mismo mecanismo mencionado línea arriba; es así que de igual manera realizaremos un cuestionario de 21 preguntas a la misma cantidad de muestra según nuestro trabajo de investigación siendo 370 clientes (Ver Anexo 10.8).

✓ RESULTADOS DEL INDICADOR NPS

A través de la encuesta se pudo clasificar a los clientes en tres categorías: PROMOTER, PASIVOS Y DETRACTORES (Ver Tabla Nº 8).

Tabla Nº 8: **RESULTADOS DE LA ENCUESTA A TRAVES DEL NPS POST-TEST**

PREGUNTAS	DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		TOTAL	PORCENTAJE			INDICADOR NPS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		DETRACTORES	PASIVOS	PROMOTORES	
1. Basado en su experiencia ¿Cómo evaluaría su satisfacción global del servicio recibido?	0	0	0	0	0	3	266	32	69	0	370	0.81%	80.54%	18.65%	17.84%
2. ¿Usted recomendaría esta clínica a un familiar o amigo?	0	0	0	0	0	6	139	130	95	0	370	1.62%	72.70%	25.68%	24.05%
3. La disponibilidad de fechas y horarios para agendar su atención	0	0	0	0	0	0	274	52	44	0	370	0.00%	88.11%	11.89%	11.89%
4. Amabilidad de las personas que le atendieron para brindarle la cita	0	0	0	0	0	0	147	172	51	0	370	0.00%	86.22%	13.78%	13.78%
5. Tiempo de espera para que el personal de admisión lo atienda	0	0	0	0	0	15	141	76	138	0	370	4.05%	58.65%	37.30%	33.24%
6. Amabilidad del personal de admisión	0	0	0	0	0	0	18	283	69	0	370	0.00%	81.35%	18.65%	18.65%
7. Capacidad de nuestro personal para resolver dudas e inquietudes	0	0	0	0	0	3	66	231	70	0	370	0.81%	80.27%	18.92%	18.11%
8. Tiempo de espera para que la secretaria lo atienda	0	0	0	0	0	2	75	225	68	0	370	0.54%	81.08%	18.38%	17.84%
9. Amabilidad del personal que lo atendió	0	0	0	0	0	1	31	261	77	0	370	0.27%	78.92%	20.81%	20.54%
10. Claridad en la entrega de la información	0	0	0	0	0	0	162	131	77	0	370	0.00%	79.19%	20.81%	20.81%
11. Tiempo de espera para que ingrese al consultorio	0	0	0	0	0	3	201	102	64	0	370	0.81%	81.89%	17.30%	16.49%
12. Claridad de la información brindada por el médico	0	0	0	0	0	1	163	140	66	0	370	0.27%	81.89%	17.84%	17.57%
13. Tiempo brindado en la consulta con el médico	0	0	0	0	0	0	224	86	60	0	370	0.00%	83.78%	16.22%	16.22%
14. Amabilidad del médico que lo atendió	0	0	0	0	0	1	198	106	65	0	370	0.27%	82.16%	17.57%	17.30%
15. Tiempo de espera para que el personal de farmacia lo atienda	0	0	0	0	0	1	186	118	65	0	370	0.27%	82.16%	17.57%	17.30%
16. Claridad de la información brindada por el personal de farmacia	0	0	0	0	0	0	204	103	63	0	370	0.00%	82.97%	17.03%	17.03%
17. Amabilidad del personal de farmacia	0	0	0	0	0	0	136	164	70	0	370	0.00%	81.08%	18.92%	18.92%
18. Limpieza de las instalaciones de consulta externa	0	0	0	0	0	3	198	80	98	0	379	0.79%	75.14%	25.86%	25.07%
19. ¿Cómo evalúa el estado general de las instalaciones de clínica?	0	0	0	0	0	3	202	108	57	0	370	0.81%	83.78%	15.41%	14.59%
20. ¿Cómo calificaría el estacionamiento en la clínica?	0	0	0	0	0	0	142	169	59	0	370	0.00%	84.05%	15.95%	15.95%
21. Si hizo uso del servicio de valet parking ¿cómo lo calificaría?	0	0	0	0	0	0	148	165	57	0	370	0.00%	84.59%	15.41%	15.41%

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

Como se puede observar en el análisis de Post-test, se obtuvo resultados entre rangos de 11.89% a 33.24%. Eso nos quiere decir que logramos

reducir la cantidad de detractares y, por otro lado, se puedo aumentar cantidad de promotores, esto quiere decir que el rediseño de procesos mejoro la calidad de servicio de admisión ambulatoria.

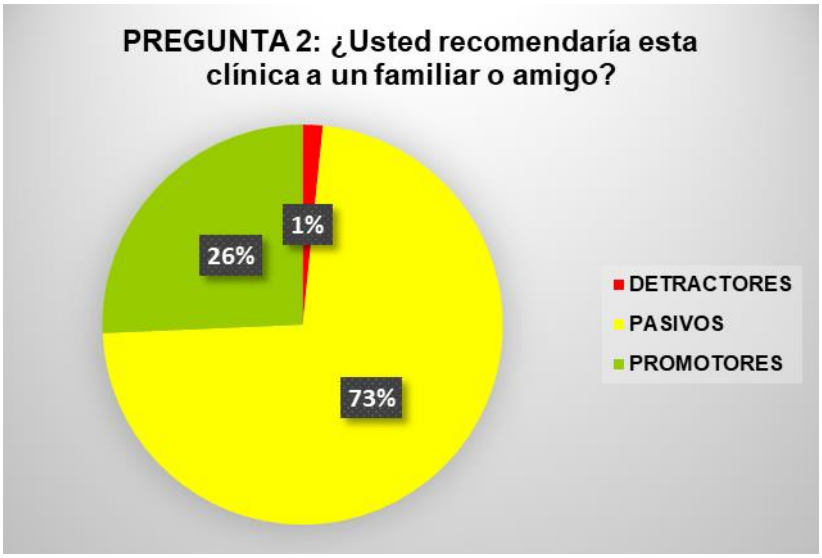
A continuación, se presentan los resultados individuales para cada pregunta:

Figura Nº 30: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 1 (POS-TEST)**

Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.81% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 3 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 80.54% son clasificados como PASIVOS, siendo 298 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 18.65% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 69 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.84%.

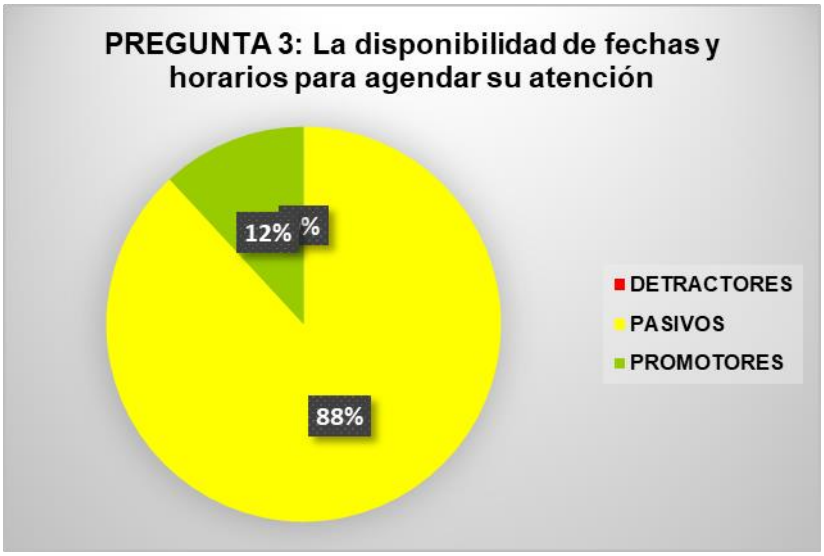
Figura Nº 31: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 2 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 1.62% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 6 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 72.70% son clasificados como PASIVOS, siendo 269 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 25.68% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 95 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 24.05%.

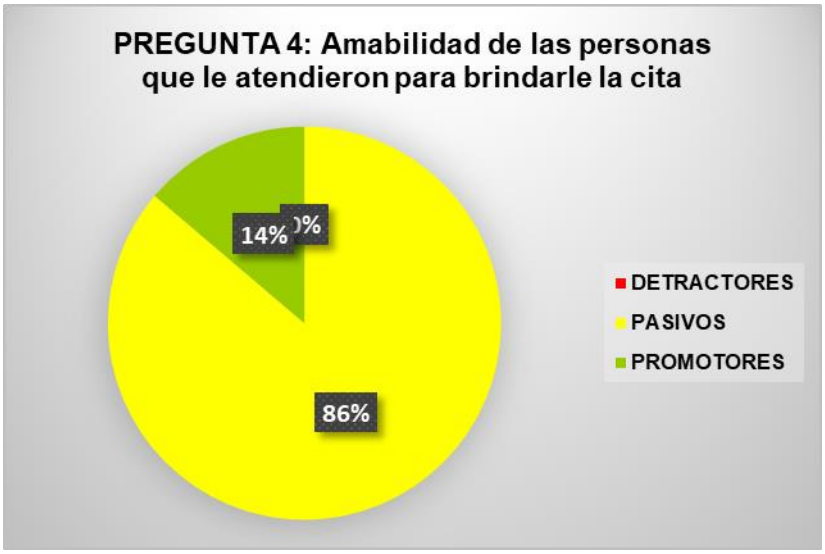
Figura Nº 32: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 3 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 88.11% son clasificados como PASIVOS, siendo 326 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 11.89% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 44 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 11.89%.

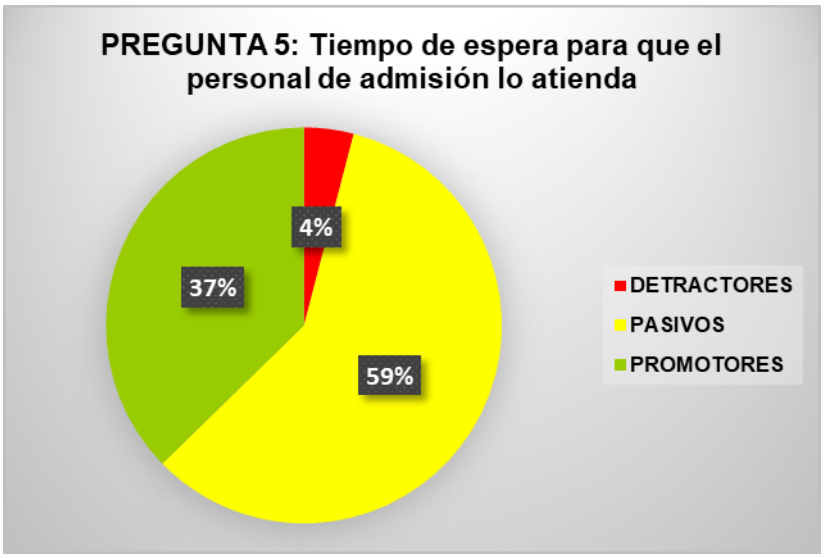
Figura Nº 33: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 4 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 86.22% son clasificados como PASIVOS, siendo 319 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 13.78% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 51 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 13.78%.

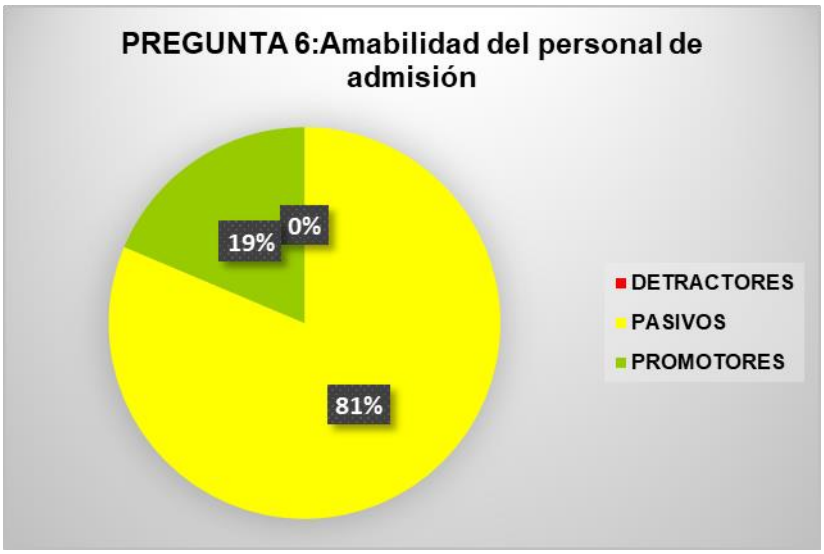
Figura Nº 34: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 5 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 4.05% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 15 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 58.65% son clasificados como PASIVOS, siendo 217 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 37.30% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 138 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 33.24%.

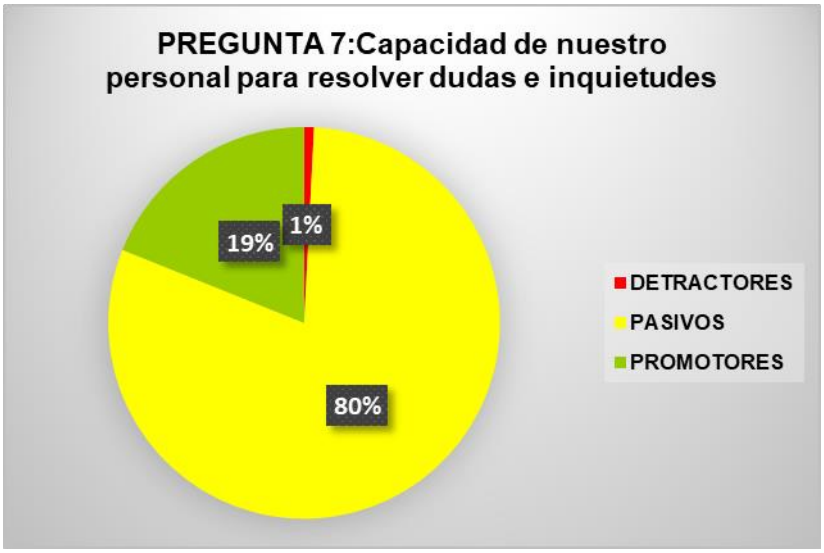
Figura Nº 35: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 6 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 81.35% son clasificados como PASIVOS, siendo 301 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 18.65% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 69 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 18.65%.

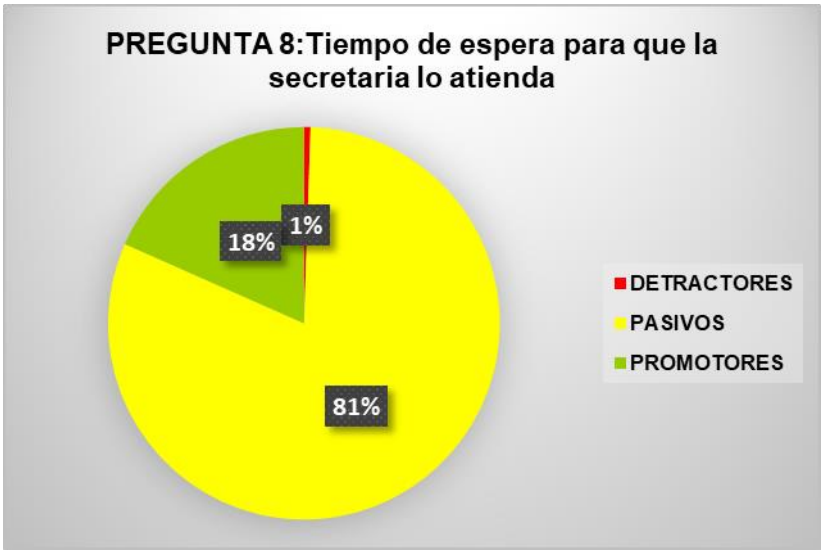
Figura Nº 36: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 7 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.81% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 3 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 80.27% son clasificados como PASIVOS, siendo 297 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 18.92% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 70 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 18.11%.

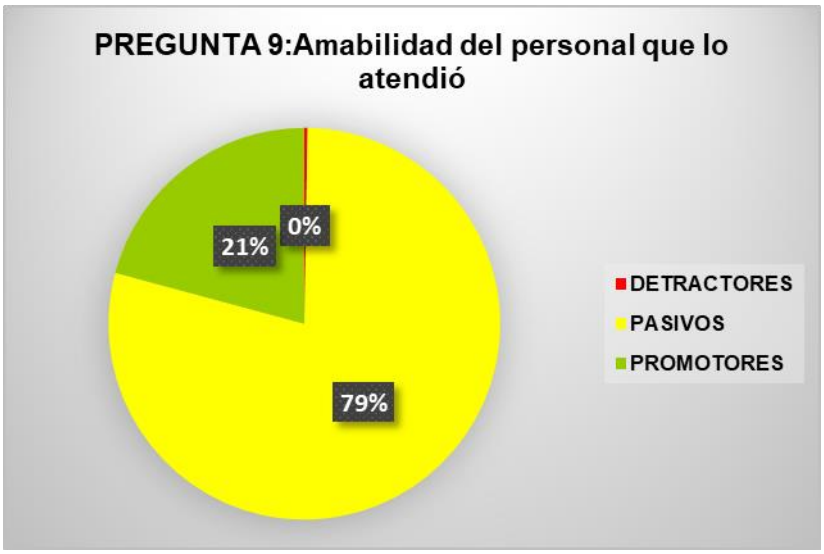
Figura Nº 37: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 8 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.54% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 2 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 81.08% son clasificados como PASIVOS, siendo 300 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 18.38% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 68 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.84%.

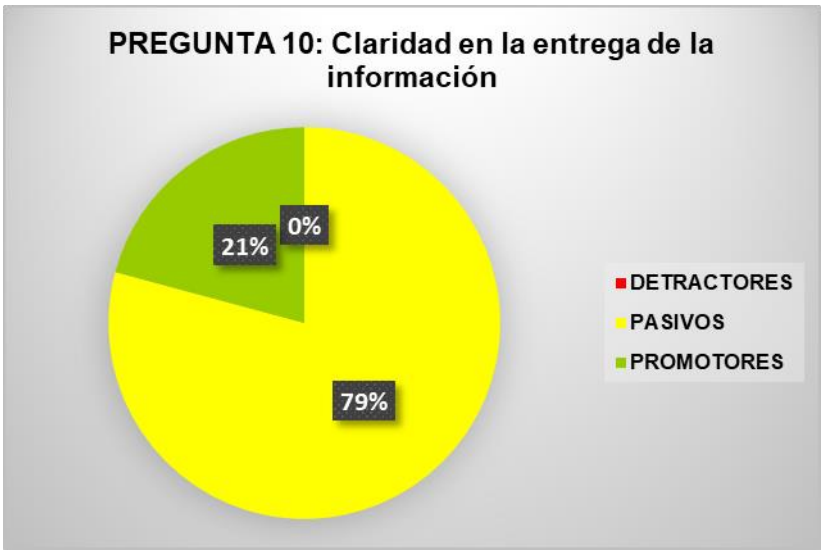
Figura Nº 38: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 9 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.27% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 1 persona que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 78.92% son clasificados como PASIVOS, siendo 292 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 20.81% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 77 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 20.54%.

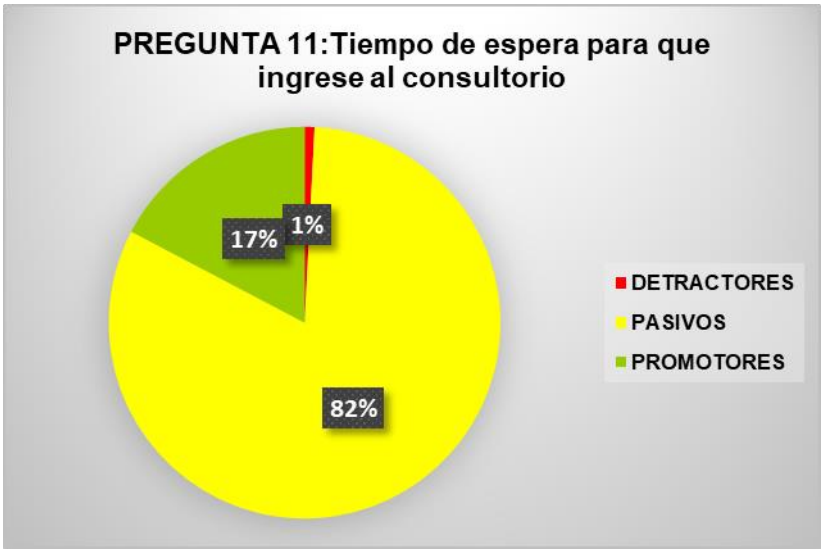
Figura Nº 39: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 10 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 79.19% son clasificados como PASIVOS, siendo 293 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 20.81% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 69 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 20.81%.

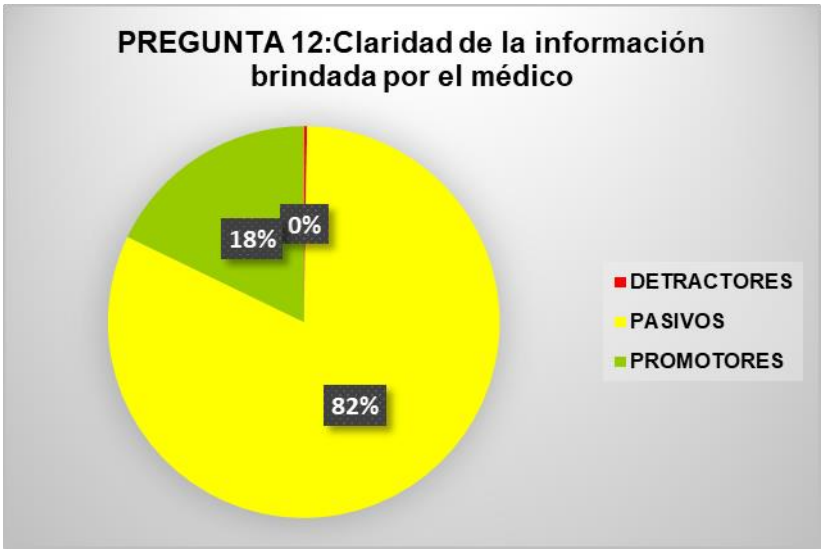
Figura Nº 40: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 11 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.81% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 3 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 81.89% son clasificados como PASIVOS, siendo 303 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 17.30% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 64 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 16.49%.

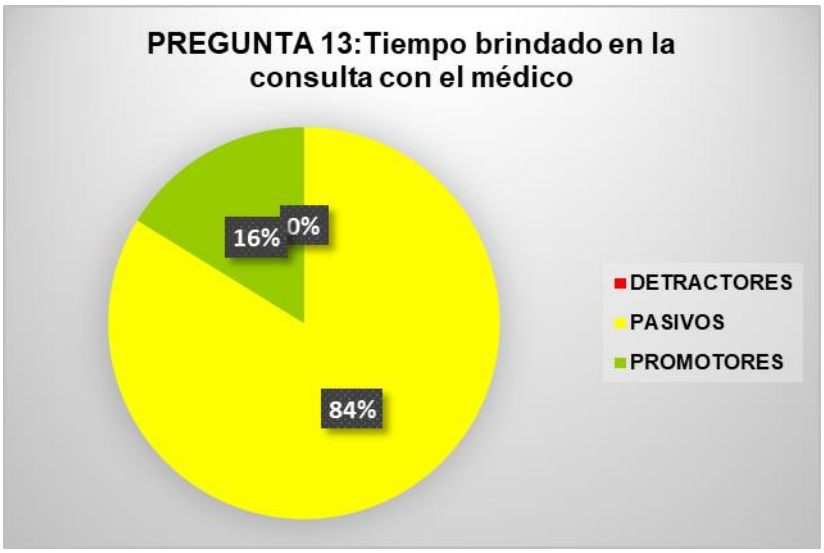
Figura Nº 41: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 12 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.27% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 1 persona que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 81.89% son clasificados como PASIVOS, siendo 303 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 17.30% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 66 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.57%.

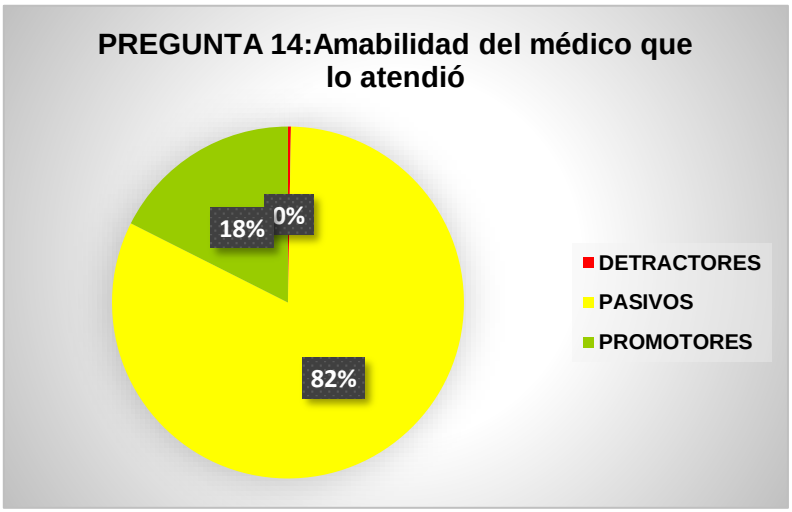
Figura Nº 42: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 13 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 83.78% son clasificados como PASIVOS, siendo 310 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 16.22% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 60 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 16.22%.

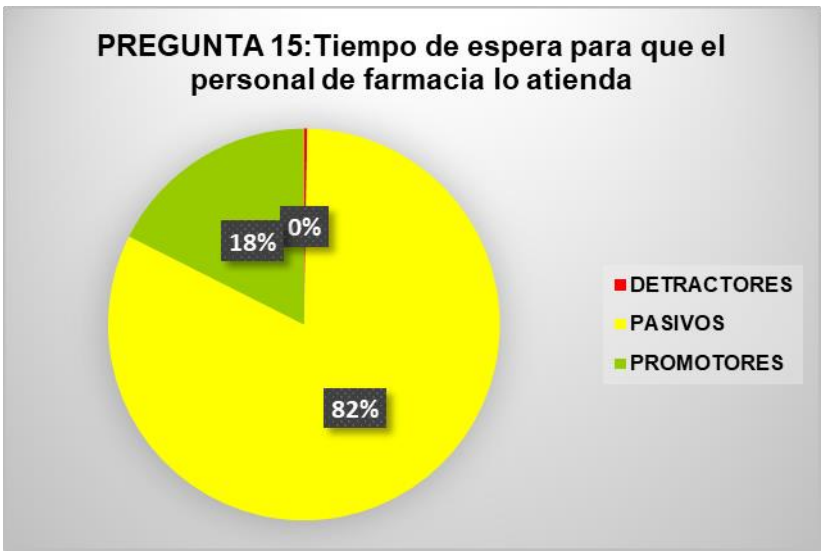
Figura Nº 43: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 14 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.27% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 1 persona que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 82.16% son clasificados como PASIVOS, siendo 304 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 17.57% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 65 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.30%.

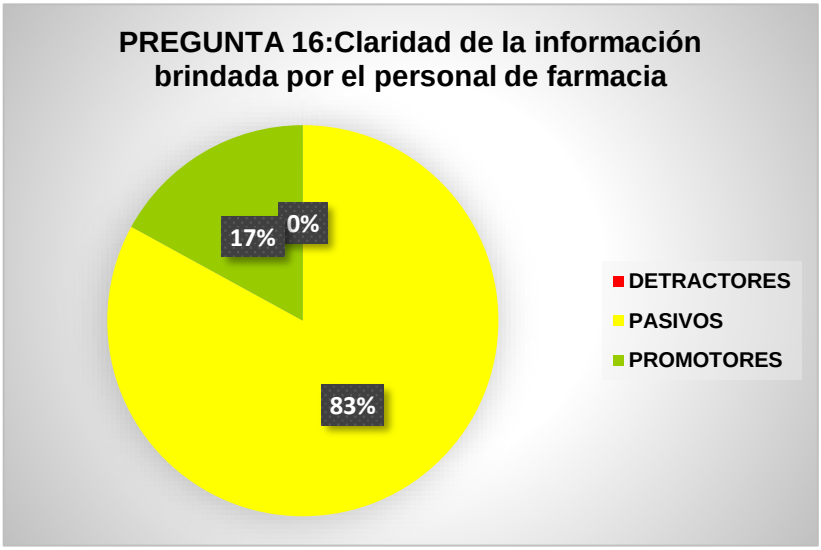
Figura Nº 44: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 15 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.27% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 1 persona que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 82.16% son clasificados como PASIVOS, siendo 304 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 17.57% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 65 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.30%.

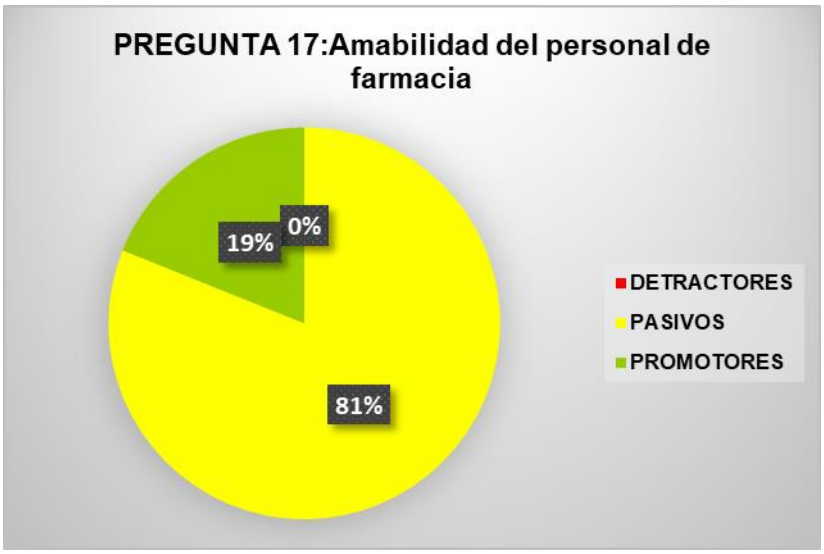
Figura Nº 45: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 16 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 82.97% son clasificados como PASIVOS, siendo 307 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 17.03% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 63 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 17.03%.

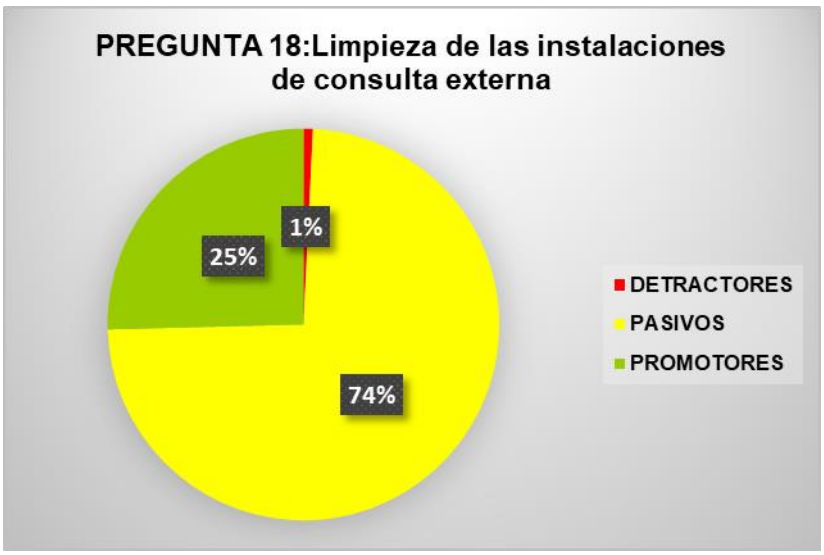
Figura Nº 46: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 17 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 81.08% son clasificados como PASIVOS, siendo 300 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 18.92% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 70 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 18.92%.

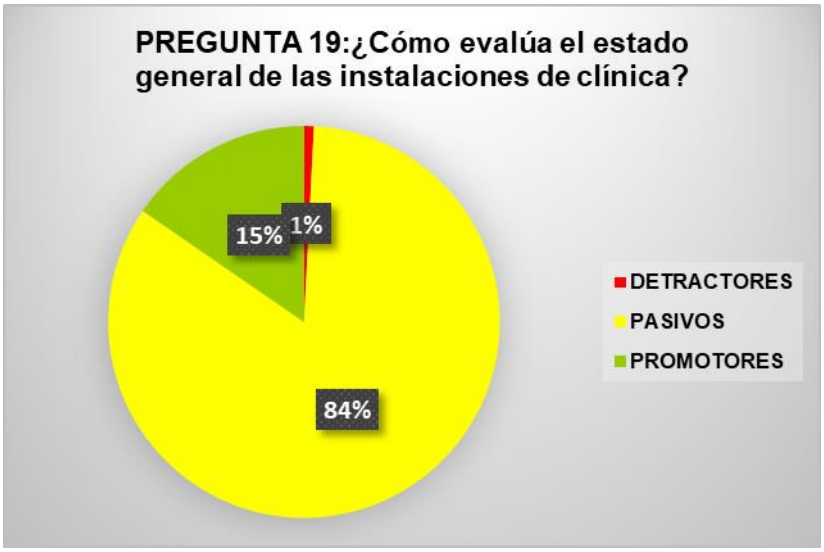
Figura Nº 47: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 18 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.79% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 3 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 75.14% son clasificados como PASIVOS, siendo 278 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 25.86% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 98 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 25.07%.

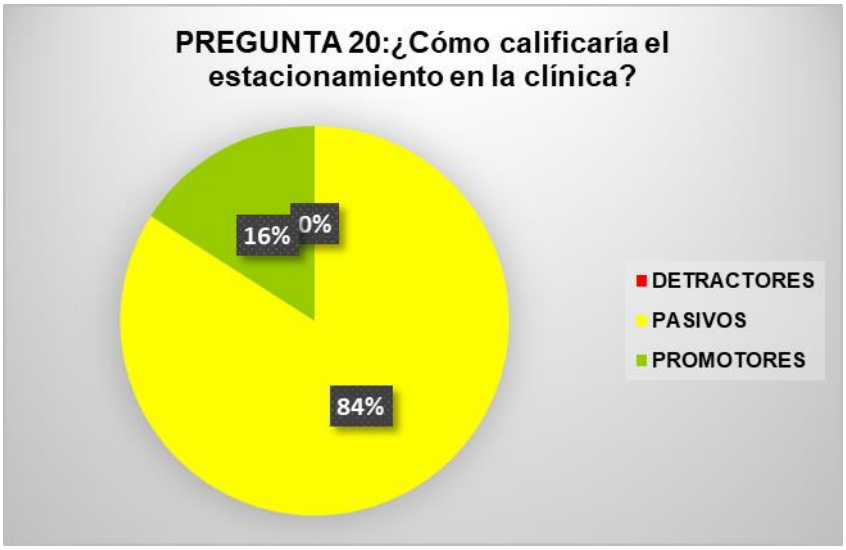
Figura Nº 48: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 19 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0.81% equivale a la clasificación de DETRACTORES, siendo 3 personas que calificaron un puntaje de 6 del rango del 1 al 10. Un 83.78% son clasificados como PASIVOS, siendo 310 personas que calificaron un puntaje de 7 y 8. Un 15.41% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 57 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 14.59%.

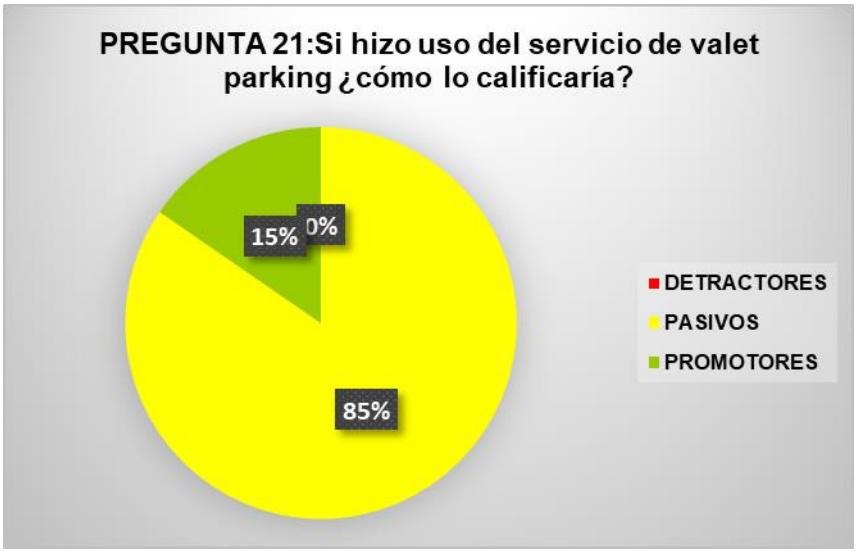
Figura Nº 49: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 20 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 84.05% son clasificados como PASIVOS, siendo 311 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 15.95% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 59 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 15.95%

Figura Nº 50: **GRÁFICO PORCENTUAL DE LA PREGUNTA 21 (POS-TEST)**



Comentario:

Como se puede observar en el gráfico un 0% equivale a la clasificación de DETRACTORES. Un 84.59% son clasificados como PASIVOS, siendo 313 personas que calificaron un puntaje entre los rangos 7 y 8 de un rango del 1 al 10. Un 15.41% equivale a la clasificación de PROMOTORES, siendo 57 personas que calificaron un puntaje de 9. Como resultado se obtiene un indicador NPS de 15.41%**.**

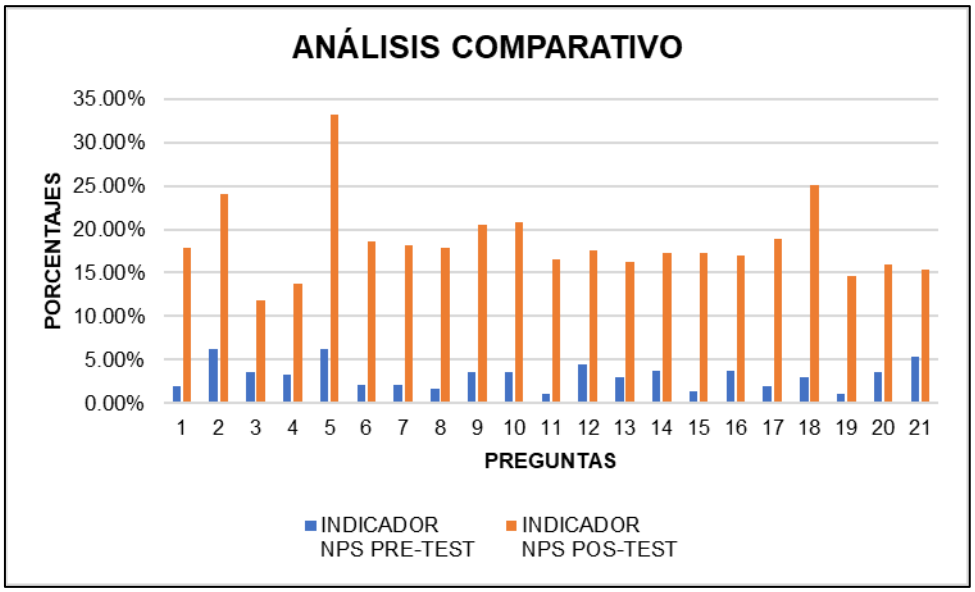
Finalmente, se muestra un análisis comparativo del indicador NPS Pre-tes y Pos-test para observar la variación que se ha obtenido uno del otro (ver Tabla Nº 9 y Figura Nº 51).

Tabla Nº 9: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST DEL INDICADOR NPS**

PREGUNTAS	INDICADOR NPS PRE-TEST	INDICADOR NPS POS-TEST
1. Basado en su experiencia ¿Cómo evaluaría su satisfacción global del servicio recibido?	1.89%	17.84%
2. ¿Usted recomendaría esta clínica a un familiar o amigo?	6.22%	24.05%
3. La disponibilidad de fechas y horarios para agendar su atención	3.51%	11.89%
4. Amabilidad de las personas que le atendieron para brindarle la cita	3.24%	13.78%
5. Tiempo de espera para que el personal de admisión lo atienda	6.22%	33.24%
6. Amabilidad del personal de admisión	2.16%	18.65%
7. Capacidad de nuestro personal para resolver dudas e inquietudes	2.16%	18.11%
8. Tiempo de espera para que la secretaria lo atienda	1.62%	17.84%
9. Amabilidad del personal que lo atendió	3.51%	20.54%
10. Claridad en la entrega de la información	3.51%	20.81%
11. Tiempo de espera para que ingrese al consultorio	1.08%	16.49%
12. Claridad de la información brindada por el médico	4.51%	17.57%
13. Tiempo brindado en la consulta con el médico	2.97%	16.22%
14. Amabilidad del médico que lo atendió	3.78%	17.30%
15. Tiempo de espera para que el personal de farmacia lo atienda	1.35%	17.30%
16. Claridad de la información brindada por el personal de farmacia	3.78%	17.03%
17. Amabilidad del personal de farmacia	1.89%	18.92%
18. Limpieza de las instalaciones de consulta externa	2.97%	25.07%
19. ¿Cómo evalúa el estado general de las instalaciones de clínica?	1.08%	14.59%
20. ¿Cómo calificaría el estacionamiento en la clínica?	3.51%	15.95%
21. Si hizo uso del servicio de valet parking ¿cómo lo calificaría?	5.41%	15.41%
PROMEDIO TOTAL	3.16%	18.50%

Fuente: Elaboración propia

Figura Nº 51: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST DEL INDICADOR NPS**



Fuente: Elaboración propia.

QUEJAS Y RECLAMOS POST-TEST

Los resultados para la dimensión: Quejas y reclamos (variable dependiente) post-test fue un promedio de 9 observaciones mensuales. Los resultados en resumen se pueden apreciar en la Tabla Nº 10.

Tabla Nº 10: **QUEJAS Y RECLAMOS POST-TEST DE LOS MESES JUL-21 A DIC-21**

MESES	TIPO DE TICKET	TIPO	N° QUEJAS Y RECLAMOS
JULIO	Consulta Ambulatoria	Admisión	14
AGOSTO	Consulta Ambulatoria	Admisión	8
SETIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	10
OCTUBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	11
NOVIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	6
DICIEMBRE	Consulta Ambulatoria	Admisión	4
PROMEDIO			**9**

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nº 11: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST DE QUEJAS Y RECLAMOS**

PRE-TEST		POST-TEST	
MESES	Nº QUEJAS Y RECLAMOS	MESES	Nº QUEJAS Y RECLAMOS
ENERO	51	JULIO	14
FEBRERO	45	AGOSTO	8
MARZO	50	SETIEMBRE	10
ABRIL	53	OCTUBRE	11
MAYO	48	NOVIEMBRE	6
JUNIO	38	DICIEMBRE	4
PROM.	**48**	**PROM.**	**9**

Figura Nº 52: **ANÁLISIS COMPARATIVO PRE-TEST Y POS-TEST (QUEJAS Y RECLAMOS)**

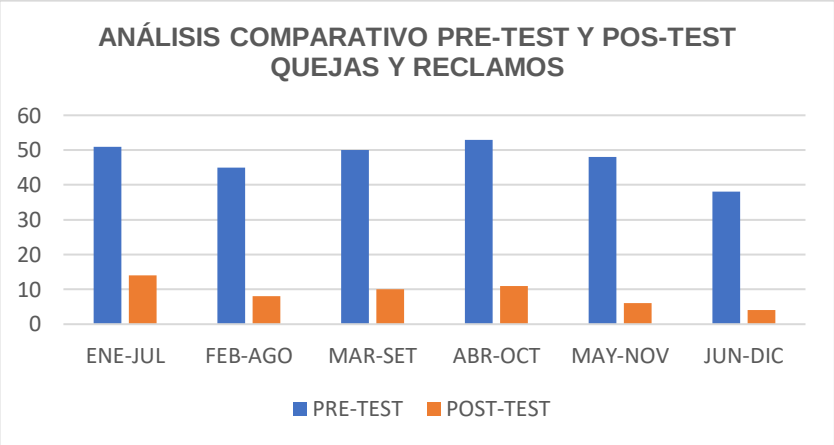
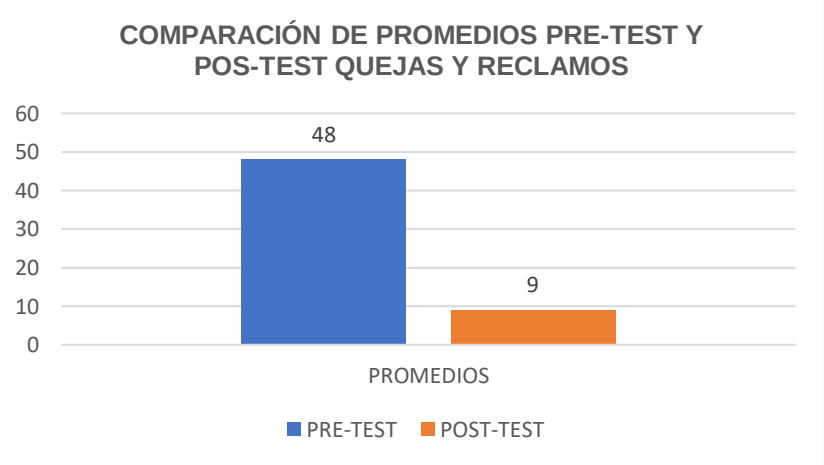


Figura Nº 53: **COMPARACIÓN DE PROMEDIOS PRE-TEST Y POS-TEST (QUEJAS Y RECLAMOS)**



Comentario:

Como se puede observar en la tabla Nº 10 y en la Figura Nº 52 que la cantidad de quejas y reclamos ha disminuido considerablemente, después de la aplicación del rediseño de procesos y si comparamos los promedios se puede afirmar que, se el nivel de quejas y reclamos se ha reducido en un 81.25%.

5.5 PROCESO DE EJECUCIÓN

Aplicamos el rediseño de procesos utilizando la metodología AVA-ESIA en el proceso de admisión ambulatoria que nos permitirá saber que actividades generan valor y cuales están sujetas a cambio o rediseño.

Paso 1: Determinar los responsables y actividades más importantes del proceso

Se establece las entradas y salidas del servicio que se encuentran en el proceso. Se identifica las actividades, los responsables para cada actividad y las descripciones de las actividades (Ver tabla Nº 5.2).

Paso 2: Diagrama de flujo del proceso

Se descompone el proceso en actividades utilizando un diagrama de flujo para saber la secuencia y los tiempos necesarios para cada actividad.

Paso 3: Realizar el AVA de las actividades

Clasificamos en actividades de valor agregado para el cliente (VAC), actividades de valor agregado para la empresa (VAE) y en actividades sin valor agregado (SVA).

Paso 4: Contabilizar los resultados por tipo de actividad

Se tabularon según el tipo de actividades del AVA como el tiempo total para cada actividad.

Paso 5: Calcular el índice de valor agregado

Se procede a calcular el índice de valor agregado utilizando la siguiente fórmula:

$$\textbf{IVA (\%) = [TVA/TT] x 100}$$

Para el rediseño de procesos en admisión ambulatoria se utilizó el análisis ESIA (Eliminar, simplificar, integrar y automatizar). En tal sentido, debido a que los tiempos elevados en el proceso de admisión ambulatoria traía consigo incomodidad en los clientes y sobre todo, la coyuntura del Covid-19 y evitar aglomeraciones (como consecuencia podría traer contagios). Se logró automatizar el proceso con el software TO BE, de tal manera que la reserva y pagos de cita se da de forma online.

Tabla Nº 12: **PROCEDIMIENTO TO BE**

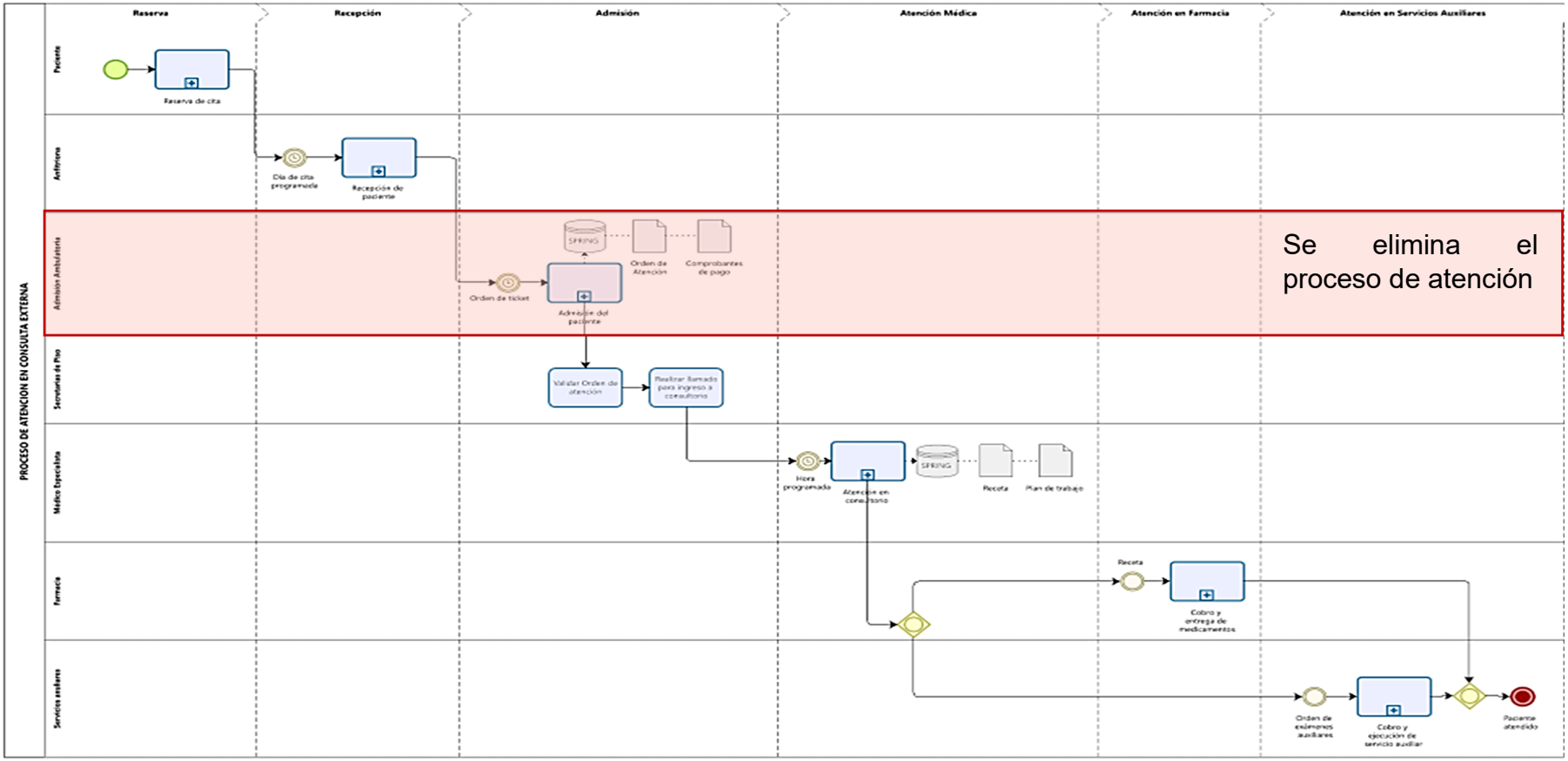
Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad	Registro
Login/Registro del paciente	**Paciente**	Paciente ingresa al portal web. • **Si es un paciente nuevo:** Realiza registro de nuevo usuario pulsando el botón "Regístrate" y completa la siguiente información: – Nombres y apellidos – DNI – Número de contacto – Correo electrónico – Fecha de nacimiento – Crear contraseña • **Si es un paciente continuador:** Ingresar con su número de DNI y contraseña.	Web de citas
Buscar médico y/o especialidad	**Paciente**	Luego de realizar el login, seleccionar el tipo de cita (Virtual o Presencial), selecciona al médico y/o la especialidad, fecha de cita y elige la opción **Buscar cupos disponibles.**	Web de citas
Seleccionar cupo disponible	**Paciente**	Luego de realizar la búsqueda, en el recuadro de horarios, selecciona el cupo disponible de acuerdo a la hora de su preferencia.	Web de citas
Brindar conformidad datos de la cita	**Paciente**	Visualizará un recuadro de confirmación de la cita. Seleccionará si cuenta o no con seguro y presiona aceptar.	Web de citas
Efectuar pago en línea	**Paciente**	Automáticamente será derivado a la pasarela de pago en línea, donde registrará los datos de la tarjeta para efectuar el pago por concepto de consulta ambulatoria. En señal de conformidad del pago y cita reservada, automáticamente el paciente recibe un mensaje al email registrado confirmando los datos del paciente y su cita programada.	Pasarela de pago

Fuente: Elaboración propia.

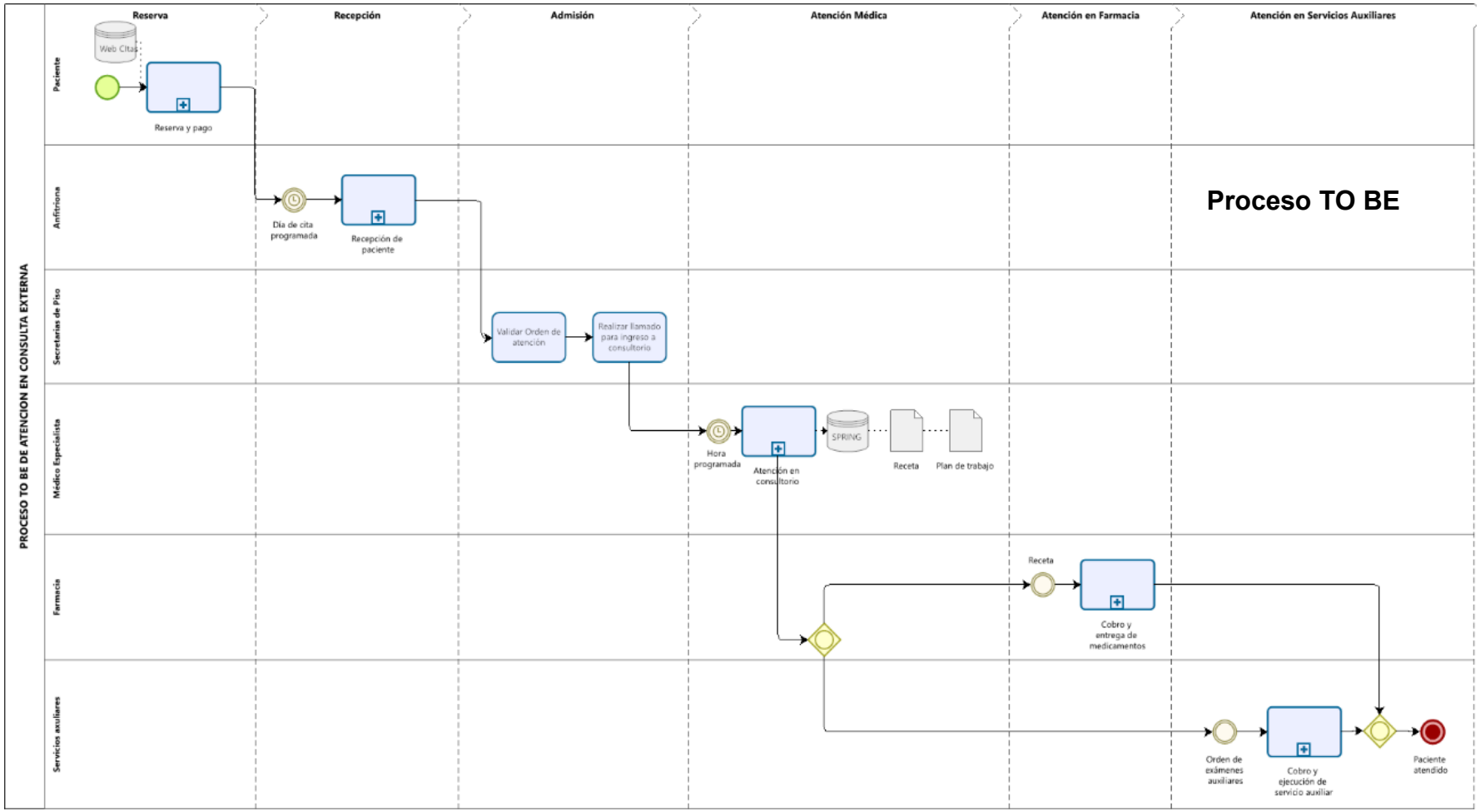
5.6 FLUJOGRAMA POST-TEST

A continuación, se muestra en nuevo flujograma con el rediseño de procesos:

Figura Nº 54: **FLUJOGRAMA POST-TEST**



Fuente: Elaboración propia.



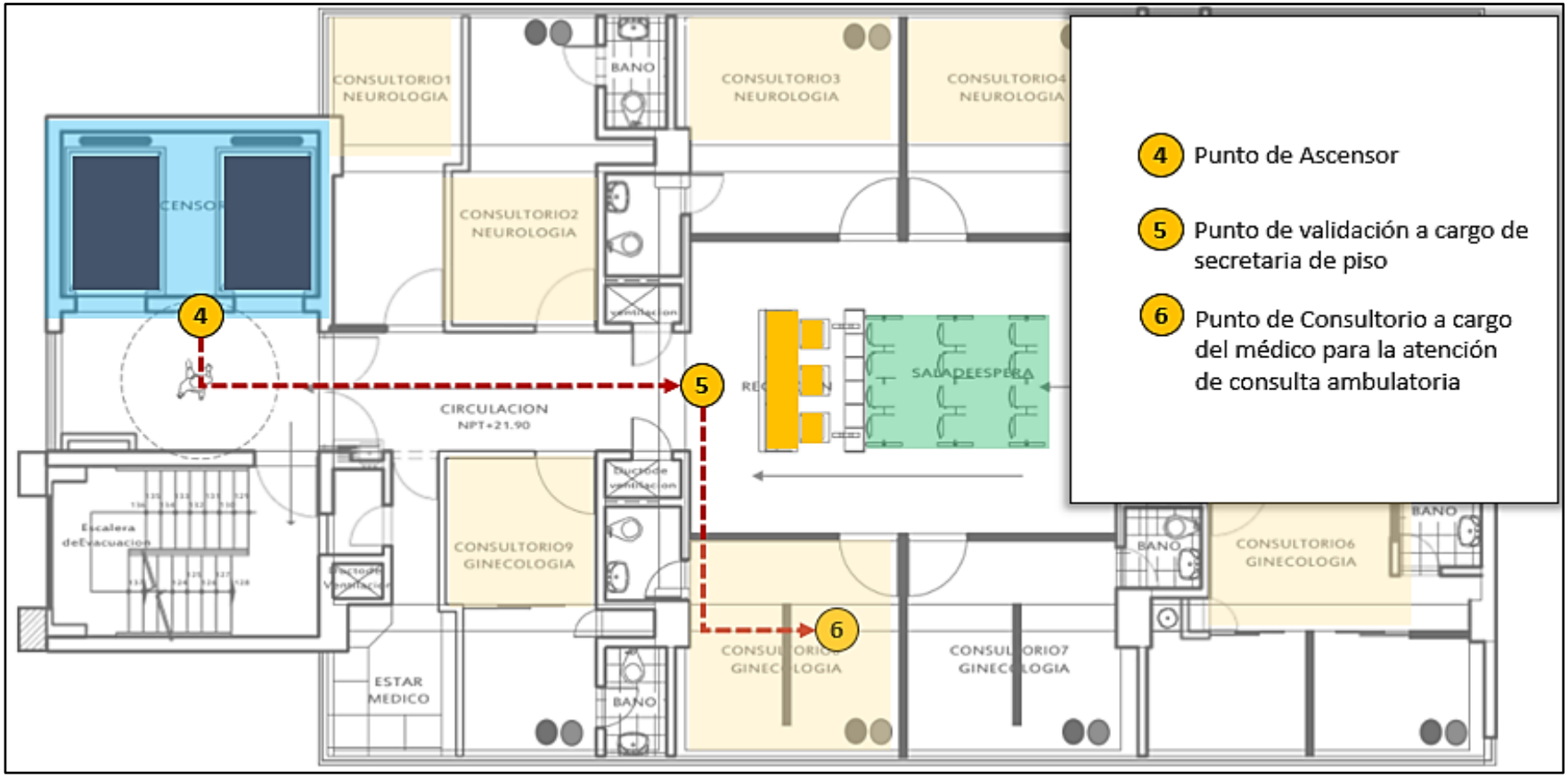
Fuente: Elaboración propia.

5.7 DIAGRAMA DE RECORRIDO

A continuación, presentamos el diagrama de recorrido después de aplicar el rediseño de procesos (ver Figura Nº 54).

Figura Nº 55: **DIAGRAMA DE RECORRIDO POST-TEST**

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

5.8 DIAGRAMA DE EJECUCIÓN

A continuación, presentamos el resumen del cronograma principal de la ejecución de las tareas más importantes para el rediseño del proceso de admisión ambulatoria de tal manera que mejore la calidad del servicio de consulta externa en una clínica (ver Tabla Nº 10).

Tabla Nº 13: **CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**

	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-22	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
	Coordinación														
1	Reunión entre los stakeholders														
2	Análisis de la situación actual del proceso de atención en el Servicio de consulta Externa														
3	Presentación de la propuesta a la Alta Dirección														
4	Aprobación de la propuesta														
	Desarrollo														
5	Presentación y explicación de la propuesta al Área de Consulta Externa														
6	Definición del equipo de trabajo														
7	Delegación de funciones del equipo de trabajo														
8	Definir objetivos, indicadores y metas														
9	Etapa 1: Levantamiento de información														
10	Etapa 2: Diseño y prototipo														
11	Etapa 3: Programación e instalación														
12	Etapa 4: Pruebas y validación														
13	Etapa 5: Elaboración de documentación														
14	Etapa 6: Implementación de Propuesta														
	Cierre														
15	Evaluación de los resultados de la propuesta de mejora														
16	Consolidación de la documentación de resultados														
17	Evaluación final de resultados														
18	Presentación de resultados a la Alta Dirección														

Fuente: Elaboración propia.

VI. DISCUSIÓN

6.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A continuación presentamos la contrastación de las hipótesis del proyecto, pero previamente nos toca definir lo siguiente:

Definición de variables

I_a: Indicador de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 antes del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

I_d: Indicador de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 después del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

Hipótesis estadística

Hipótesis General (HG): El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

Variables

I_{a1}: Resultado de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 antes del rediseño del proceso de admisión ambulatoria

I_{d1}: Resultado de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 después del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

Hipótesis Nula (H_0): El rediseño del proceso de admisión ambulatoria no mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$$H_0: I_{a1} \geq I_{d1}$$

Hipótesis Alternativa $(\boldsymbol{H_A})$**:** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$$\boldsymbol{H_A: I_{a1} < I_{d1}}$$

Nivel de significancia

Nivel de significancia (α): 0.05

Nivel de confianza $(y = 1 - \alpha)$: 0.95

Pruebas de Normalidad

Antes de aplicar la prueba de hipótesis se ven si los datos siguen una distribución normal.

$\boldsymbol{H_0}$: El conjunto de datos sigue una distribución normal.

$\boldsymbol{H_1}$: El conjunto de datos NO sigue una distribución normal.

Si los datos no siguen una distribución normal y por ser muestras independientes, el test a utilizar será la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Región de rechazo

Debido a que se ha establecido el nivel de confianza igual a 0.95, entonces según la tabla de distribución normal Z, el punto critico Z_X es 1.645.

Prueba unilateral de cola a la derecha

Donde:

Z_X: Punto critico

RR: Región de rechazo de la hipótesis nula

RA: Región de aceptación de la hipótesis nula

Análisis de resultado

Luego de que se recopilaran los datos, estos se colocaron en una hoja de datos del software estadístico SPSS para que sean analizados.

Se realizó la prueba de normalidad para los datos muestrales del indicador la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica. La prueba de Kolmogorov-Smirnov con la modificación de Lillierfors es la más utilizada y se usa para muestras mayores de 50 casos y la prueba de Shapiro-Wilks la prueba más potente para muestras inferiores a 50 casos.

Tabla N° 14: **PRUEBA DE NORMALIDAD**

INDICADOR	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	,140	370	,009	,922	370	,021

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como se observa en la Tabla no se distribuye como una distribución Normal, porque el valor de Sig. del Test de Kolmogorov-Smirnov es menor que el nivel de significancia 0.05, en consecuencia, se rechaza H_0 y se concluye que la distribución es No normal.

Luego por ser muestras independientes, el test a utilizar será la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

6.1.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

A continuación se presenta la Contrastación de hipótesis general con los resultados:

Prueba de hipótesis

Hipótesis General: El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021

Indicadores:

$\boldsymbol{I_{a1}}$**:** Resultado de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 antes del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

I_{d1}**:** Resultado de calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 después del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

Hipótesis Nula (H_0)**:** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria no mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$H_0: I_{a1} \geq I_{d1}$

Hipótesis Alternativa (H_A)**:** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$H_A: I_{a1} < I_{d1}$

Se determino previamente que los datos No siguen una distribución normal y por ser muestras independientes, el test a utilizar será la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla N° 15: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

Rangos

INDICADOR	N	Rango promedio	Suma de rangos
CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	370	25,94	856,00

Estadísticos de contraste[a]

	CALIDAD DEL SERVICIO
U de Mann-Whitney	295,000
W de Wilcoxon	856,000
Z	-4,055
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: SECCIÓN

Como se observa en la tabla el Sg. (bilateral) es 0.000 menor que el error permitido 0.05

Prueba estadística: U de Mann-Whitney

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 1.645

Valor calculado: -4.055

Sig. Asíntota: 0.000

Decisión:

- El valor calculado se encuentra en la región critica, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.
- Como Sig. Asintótica <0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula

Conclusión:

El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.Tabla prueba de hipótesis

6.1.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Específica 1: El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021.

Indicadores:

$\boldsymbol{I_{a1}}$**:** Resultado de la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021 antes del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

$\boldsymbol{I_{d1}}$**:** Resultado de la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021 después del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

Hipótesis Nula (H_0): El rediseño del proceso de admisión ambulatoria no mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021

$H_0: I_{a1} \geq I_{d1}$

Hipótesis Alternativa (H_A): El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021

$H_A: I_{a1} < I_{d1}$

Se determino previamente que los datos No siguen una distribución normal y por ser muestras independientes, el test a utilizar será la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla N° 16: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Rangos

INDICADOR	N	Rango promedio	Suma de rangos
SATISFACCION DEL CLIENTE	370	21,01	614,00

Estadísticos de contraste[a]

	SATISFACCION DEL CLIENTE
U de Mann-Whitney	301,000
W de Wilcoxon	791,000
Z	-3,061
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: SECCIÓN

Como se observa en la tabla el Sg. (bilateral) es 0.000 menor que el error permitido 0.05

Prueba estadística: U de Mann-Whitney

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 1.645

Valor calculado: -3.061

Sig. Asíntota: 0.000

Decisión:

- El valor calculado se encuentra en la región critica, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.
- Como Sig. Asintótica <0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula

Conclusión:

El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021.

Hipótesis Especifica 2: El rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

Indicadores:

$\boldsymbol{I_{a1}}$**:** Resultado de las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021antes del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

$\boldsymbol{I_{d1}}$**:** Resultado de las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021después del rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

Hipótesis Nula $(\boldsymbol{H_0})$**:** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria no minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$\boldsymbol{H_0: I_{a1} \leq I_{d1}}$

Hipótesis Alternativa (H_A)**:** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

$H_A: I_{a1} > I_{d1}$

Se determino previamente que los datos No siguen una distribución normal y por ser muestras independientes, el test a utilizar será la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla N°17: **RESULTADOS DE LA PRUEBA U DE MANN-WHITNEY DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Rangos

INDICADOR	N	Rango promedio	Suma de rangos
CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	370	26,01	702,00

Estadísticos de contraste[a]

	CALIDAD DEL SERVICIO
U de Mann-Whitney	288,000
W de Wilcoxon	891,000
Z	-3,911
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: SECCIÓN

Como se observa en la tabla el Sg. (bilateral) es 0.000 menor que el error permitido 0.05

Prueba estadística: U de Mann-Whitney

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Punto crítico: 1.645

Valor calculado: -3.911

Sig. Asíntota: 0.000

Decisión:

- El valor calculado se encuentra en la región critica, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.
- Como Sig. Asintótica <0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula

Conclusión:
El rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

6.2 DISCUSIÓN CON INVESTIGACIONES PREVIAS

ZENTENO Fouillouz, Enrique José. realizó una propuesta de rediseño que apunta principalmente a mejorar la calidad de servicio hacia el cliente, disminuir las multas por servicios no conformes y a generar una mejor utilización de los recursos disponibles para el proceso de picking y despacho, en contraparte la presente investigación también apuntó también a mejorar la calidad del servicio pero basado en la satisfacción del cliente y de las disminución de quejas y reclamos por parte del mismo, en nuestro caso, se observa una mejora importante en la satisfacción del cliente, lo cual se pudo en forma tangible.

ORTEGA Guanuchi, Tania Ximena. señaló que con la reingeniería de procesos se disminuye los cuellos de botella y se identifica los puntos críticos existentes actualmente, para conocer detalladamente los inconvenientes en cada área y así poder proponer soluciones; por nuestra parte igualmente la investigación nos llega a determinar que el proceso de admisión ambulatoria, era un cuello de botella debido al tiempo de espera del paciente, por lo cual al rediseñarse este se mejoró a través de un aplicativo.

GORDON Palacios, Jhon Jairo, en su estudio manifestó la importancia de reducir los problemas logísticos aplicando el rediseño de procesos e identificando a su vez las actividades que en común son repetitivas y que disminuyen la productividad y competitividad. Hay que considerar que un

rediseño generó un impacto económico de mediana o gran escala en ahorro para la empresa, a diferencia en la presente investigación el rediseño mejora la calidad del servicio pero basado en la satisfacción del cliente y de las disminución de quejas y reclamos; con respecto a la mejora económica, en nuestra investigación esta se verá reflejada tiempo después, ya que, esto se medirá en un futuro con respecto al posicionamiento de mercado de la clínica.

MAURICIO Suelpres, Christian Eleodoro; RODRIGUEZ Díaz, Dayssi Paola, estimaron económicamente la implementación de la mejora. A través de un estudio de métodos se evidenció que con la implementación de la mejora se genera un ahorro promedio de 5.29 soles por documento generado, debido principalmente a reducción de tiempos de participación de mano de obra directa y de materiales directos para el trámite y emisión de documentos (papelería, impresiones). De otro lado, su implementación es rentable con un indicador beneficio/costo de 2.32 y un valor actual neto social de más de 2’254,824 soles para un horizonte de evaluación de 3 años. a diferencia en la presente investigación el rediseño mejora la calidad del servicio pero basado en la satisfacción del cliente y de las disminución de quejas; con respecto a la mejora económica, en nuestra investigación esta se verá reflejada tiempo después, ya que, esto se medirá en un futuro con respecto al posicionamiento de mercado de la clínica.

GONZALES Manrique; Henry Douglas, diseñaron los procesos operativos integrados por el proceso de servicio de movilidad y el proceso de facturación de vales de servicio, los mismos que están orientados a mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center, puesto que se ha demostrado estadísticamente que existe una correlación positiva fuerte. en la presente investigación también apuntó a mejorar la calidad del servicio pero basado en la satisfacción del cliente y de las disminución de quejas.

6.3 RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES

DECLARACIÓN JURADA
DE RESPONSABILIDAD ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

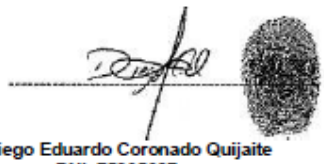
Los que suscribimos la presente, en nuestra condición de Bachilleres en Ing. Industrial de la FIIS-UNAC:
Leyla Rosa Chang Reyes, identificada con DNI. 72621449, domiciliada en Jr. Luzuriaga Nº 479 SMP-Lima.
Diego Eduardo Coronado Quijaite, DNI. 75905687, domiciliado en Jr. Joaquin Capello Nº 2115 Urb. Mirones Bajos, Cercado de Lima-Lima.
Mariajose Yosselyn Yañez Acuña, DNI. 73028843, domiciliada Ca. Beta Mz. "B-3" Lt.4 Callao-Callao.

Autores de la tesis de pregrado, que lleva por título: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA - 2021**, DECLARAMOS BAJO JURAMENTO, lo siguiente:

- Que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por los suscritos, es un tema original y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna, ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.
- Que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.
- Que somos plenamente conscientes de todo el contenido de la tesis y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas, conforme al Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao N° 210-2017-CU.
- En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao N° 210-2017-CU y demás disposiciones legales vigentes.

Callao, 26 de Septiembre del 2022.

Leyla Rosa Chang Reyes
DNI. 72621449



Diego Eduardo Coronado Quijaite
DNI. 75905687

Mariajose Yosselyn Yañez Acuña
DNI. 73028843

VII. CONCLUSIONES

7.1 CONCLUSIONES

- El proceso de admisión ambulatoria, presentaba un tiempo de espera promedio de todo el periodo de 00:23:56 (ver tabla N° 4) medido desde Ene.-2021 hasta Jun.-2021 el cual generaba un bajo nivel de satisfacción del paciente (cliente); al aplicar el rediseño de procesos en admisión ambulatoria este promedio de tiempo bajo a un promedio de 00:14:00 (ver tabla N° 7), siendo la diferencia alrededor de 10min de disminución, con lo cual se generó una mejor respuesta respecto a la satisfacción de los pacientes usuarios de la clínica.

- El rediseño del proceso de admisión ambulatoria consistió, en eliminar dicho proceso en forma tangible (presencial) y reemplazarlos por un nuevo proceso que funciona a través de un aplicativo online (To be), ver diagramas de flujo pre-test y post-test (Figura N° 6 - Figura N° 54); asimismo ver descripción de procesos pre-test y post-test (ver Tabla N° 3 – Tabla N°12), por otro lado, también se puede corroborar en los diagramas de recorrido pre-test y post-test (ver Figura N° 8 – Figura N° 55). Todo esto explica, el porqué de la disminución del tiempo descrito en la conclusión anterior.

- La calidad del servicio de consulta externa, se midió a través de la satisfacción del paciente (cliente), para lo cual se utilizó el indicador Net Promoter Score (NPS), obteniendo el resultado pre-test, es decir, antes del rediseño, un indicador global de 3.16%, lo cual indicaba una baja satisfacción del paciente, debido básicamente al tiempo de espera, tal como se puede corroborar en la tabla N°5; posteriormente, los resultados post-test, obtenidos luego del rediseño del proceso de admisión ambulatoria han sido del orden de 18.50%, siendo una diferencia de 15.34 puntos porcentuales, lo cual nos indica una mejora considerable de la satisfacción del paciente, viéndose reflejado en el aumento de los

promotores del indicador, esto se puede corroborar con la Tabla N°8; asimismo, se puede ver el análisis comparativo de los diferentes aspectos tomados por el NPS en la Tabla N° 9 y la Figura N° 51.

- La aplicación del indicador NPS nos sugiere mejorar ciertos aspectos, que se deben de tomar en cuenta para una mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa y este tiene que ver con el tiempo de atención en el área de farmacia ambulatoria, así como con la amabilidad y atención que dicho personal brinda al cliente.

- Otra dimensión que determina la calidad del servicio de consulta externa se ve reflejado en las quejas y reclamos, inicialmente se tenía en promedio 48 quejas y reclamos en pre-test y esto se disminuyo para el post-test a 9 esto significa una reducción porcentual de 81.25% con la implementación del rediseño de procesos, esto se puede apreciar en las tablas Nº6 y Nº10; así como en su comparativo en la tabla Nº 11 y las Figuras Nº52 y Nº53.

- Debido a la contratación estadística de las hipótesis estamos en la condición de concluir, de que, el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora, la satisfacción del usuario (cliente), a su vez minimiza las quejas y reclamos; por lo tanto, se concluye que, el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.

VIII. RECOMENDACIONES

8.1 RECOMENDACIONES

- Ampliar la aplicación del rediseño de procesos, a otras áreas críticas de la clínica, como lo es, el área de farmacia ambulatoria; ya que la misma, presentó indicadores bajos en la evaluación con la herramienta NPS.

- Realizar un estudio de redistribución o mejora de parte de las instalaciones, ya que, el mismo ha sido catalogado con un bajo puntaje en el indicador NPS previa al rediseño del proceso de admisión ambulatoria.

- Realizar un estudio, para seguir automatizando, procesos administrativos dentro de la clínica, para realizar una mejor atención al paciente.

- Monitorear, que la mejora obtenida en el proceso de admisión ambulatoria, mantenga sus indicadores y/o estos mejoren a partir de otras herramientas o metodologías a aplicar.

- Capacitar al personal involucrado, en las área y/o procesos donde aplique el rediseño de procesos, sensibilizando y a su vez alineándolos con la visión de mejora que establece la clínica.

- Realizar encuestas en forma periódica midiendo la satisfacción del cliente, para detectar nuevos problemas o aspectos en que mejorar por parte de la clínica, no necesariamente con método NPS, se podría utilizar método SERQUAL, sobre todo con pacientes nuevo para medir expectativas contra precepciones de dichos usuarios.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9.1 BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN González, Juan Ángel. Reingeniería de procesos empresariales. Teoría y práctica de la Reingeniería de la empresa a través de su estrategia, sus procesos y valores corporativos. España, Editorial: Fundación Confemetal Editorial, 2015, 250 pp.
  ISBN: 84-89786-46-1

- BRAVO Carrasco, Juan. Gestión Avanzada de Procesos. 1ª. Edición. Chile, Editorial: Evolución S.A., 2015, 197 pp.
  ISBN: 978-956-7604-16-6

- BRAVO Carrasco, Juan. Gestión de Procesos valorando la práctica. 5ª. Edición. Chile, Editorial: Evolución S.A., 2015, 346pp.
  ISBN: 978-956-7604-24-1

- DUMAS, Marlon; LA ROSA, Marcello; MENDLING Jan; REIJERS, Hajo. Fundamentos de Gestión de Procesos de Negocios. 2ª. Edición. Colombia, Editorial: Ediciones de la U., 2020, 616 pp.
  ISBN: 978-958-792-189-2

- HAMMER, Michael; CHAMPY, James. Reingeniería. Olvide lo que Ud. sabe sobre cómo funciona una Empresa. ¡Casi todo está errado!. 2ª. Edición. Colombia, Editorial: Norma S.A., 1994, 226 pp.
  ISBN: 958-04-2650-3

- LAZO-GONZALES, Oswaldo; ALCALDE-RABANAL, Jacqueline; ESPINOZA-HENAO, Olga. El Sistema de Salud en Perú: situación y desafíos. 2ª. Edición. Lima, Perú. Colegio Médico del Perú, 2016, 84 pp.
  ISBN: 978-612-47352-0-2

- PEPPARD Joe; ROWLAND Phillip. La esencia de la reingeniería en los procesos de negocios. 1ª. Edición. México, Editorial: Prentice-Hall, 1996, 256 pp.
  ISBN: 978-968-88072-9-3

9.2 ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Y REVISTAS CIENTÍFICAS CONSULTADAS

- ALCARAZ, A., & MARTINEZ, Y. (2012). Calidad en el servicio. Revista Panorama Administrativo.
  Disponible en:
  http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf

- GARCÍA, T. Á. (2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente.
  Disponible en:
  http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf

- GIESE, J., & COTE, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science.
  Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

- MORA Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. Revista Brasileira de Marketing. 2011, 10(2), 146-162 [fecha de Consulta 28 de diciembre de 2021].

- RAMOS Domínguez Benito N. Control de calidad de la atención de salud. Educ Med Super [revista en la Internet]. 2006 Mar [citado 2021 dic. 28]. Disponible en:
  http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100008&lng=es.

- RODRÍGUEZ Abad, Juan Jorge. ¿La salud en el Perú está privatizada? Esan. Lima, Perú. 2021.

Disponible en: https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/10/15/la-salud-en-el-peru-esta-privatizada/

9.3 TESIS NACIONALES CONSULTADAS

- GONZALES Manrique; Henry Douglas. Diseño de Procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call Center en el Grupo MULTISERVIS, 2017. Tesis (Título Profesional de Licenciado en Administración). Cajamarca, Perú, Universidad Nacional de Cajamarca, 2018.

- MAURICIO Suelpres, Christian Eleodoro; RODRIGUEZ Díaz, Dayssi Paola. Rediseño de los procesos para mejorar la calidad del servicio de obtención de documentos académicos en una Universidad Privada. Tesis (Título Profesional de ingeniero Industrial). Trujillo, Perú, Universidad Nacional de Trujillo, 2019.

- ROJAS Ruiz, Erika Thalía; Bances Tenorio, Karem del Milagro. Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa LLANKI CINE+MEDIOS EIRL en la ciudad de Chiclayo. Tesis (Título en Administración de Empresas). Chiclayo, Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2017.

9.4 TESIS INTERNACIONALES CONSULTADAS

- GORDON Palacios, Jhon Jairo. Propuesta de reingenería de procesos en el área de logística de la empresa de pinturas y estucos TEX & COLOR. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Santiago de Cali, Colombia, Universidad Autónoma de Occidente, 2017.

- ORTEGA Guanuchi, Tania Ximena. Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito. Tesis (Título de Ingeniera Comercial). Loja, Ecuador, Universidad Nacional de Loja, 2016.

- ZENTENO Fouillouz, Enrique José. Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente Compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso. Tesis (Título de Ingeniero Civil Industrial). Santiago de Chile, Chile, Universidad de Chile, 2017.

X. ANEXOS

10.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:	**REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA - 2021**
AUTORES:	**CHANG REYES, LEYLA ROSA**
	CORONADO QUIJAITE, DIEGO EDUARDO
	YAÑEZ ACUÑA MARIAJOSE YOSSELYN

REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA - 2021

LINEA INVESTIGACIÓN	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA
GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA	**CLINICA DE LIMA**	**Problema General** ¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021?	**Objetivo General** Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima – 2021.	**Hipótesis General** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la calidad del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.	**Variable 1 / Variable independiente:** REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA	**AVA**	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVA}{TT} \times 100$	**Tipo de Investigación:** Aplicada. Descriptiva. Cuantitativa. Longitudinal. **Método:** Deductivo. **Diseño de Investigación:** Cuasi-Experimental **Población y Muestra** **Población:** Clientes de la Clínica privada, que utilizan el servicio ambulatorio. **Muestra:** 370 clientes. **Técnicas:** Obervación Directa **Instrumentos:** Encuestas, Libro de reclamaciones, formatos de quejas, etc. **Técnica de procesamiento de Datos:** Calculo de promedios, Puntaje obtenidos, variaza.
						ESIA	TIEMPO TOTAL	*Tiempo total del proceso*	
		Problema Específico ¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa de una Clínica, Lima - 2021?	**Objetivo Específico** Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para mejorar la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica privada, Lima - 2021.	**Hipótesis Específica** El rediseño del proceso de admisión ambulatoria mejora la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.	**Variable 2 / Variable Dependiente:** CALIDAD DEL SERVICIO	**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Niv. Satisf. Cli.)	$Niv.\ Satisf.\ Cli. = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado} \times 100$	
		¿De qué manera el rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021?	Rediseñar el proceso de admisión ambulatoria para minimizar las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.	El rediseño del proceso de admisión ambulatoria minimiza las quejas y reclamos del servicio de consulta externa en una Clínica, Lima - 2021.		**QUEJAS Y RECLAMOS**	NIVEL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Niv. QyR)	$Niv.\ QyR = \frac{\#\ de\ Reclamos}{\#\ Total\ Atenciones} \times 100$	

Fuente: Elaboració propia.

10.2 MATRIZ OPERACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**	"Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,…) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (Alarcón, 1999, Pág. 237).	Se utilizó la metodología de rediseño, porque es un método eficiente y rentable que facilita identificar las actividades que no agregan valor (AVA) al proceso permitiendo en la Clínica reducir los tiempos de espera (ESIA) y minimizar los costos.	**AVA**	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVA}{TT} \times 100$	Razón
			ESIA	TIEMPO TOTAL	*Tiempo total del proceso*	Cantidad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Dependiente: **CALIDAD DEL SERVICIO**	"El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (Domínguez, 2006, Pág. 65).	La investigación fundamentada en el estudio de la variable calidad en la atención del servicio ambulatorio de los pacientes de una Clínica, está basada en medir la satisfacción del cliente y el nivel de quejas y reclamos en la atención.	**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Niv. Satisf. Cli.)	$Niv.\ Satisf.\ Cli. = \frac{Puntj.Alcanzado}{Puntj.Esperado} \times 100$	Razón
			QUEJAS Y RECLAMOS	NIVEL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Niv. QyR)	$Niv.\ QyR = \frac{\#\ de\ Reclamos}{\#\ Total\ Atenciones} \times 100$	

Fuente: Elaboració propia.

10.3 JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Dr. José L. Ruiz Nizama.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicamos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Bachilleres de la Escuela de Ingeniería Industrial de la FIIS - UNAC; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento a validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEYLA R. CHANG REYES	DIEGO E. CORONADO QUIJAITE	MARIAJOSÉ Y. YAÑEZ ACUÑA
D.N.I. 72621449	D.N.I. 71941671	D.N.I. 73028843

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)

REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (**ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel**, 2015, p. 237).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
AVA (ÍNDICE DE VALOR AGREGADO).
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
ESIA (TIEMPO TOTAL).
(Ver matriz operacional)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA	"Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial datos ritmos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez;...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si se precisa unas nuevas estrategias corporativas". (Alarcón, 2015, Pág. 237).	Se utilizó la metodología de rediseño, porque es un método eficiente y rentable que facilita identificar las actividades que no agregan valor (AVA) al proceso permitiendo en la Clínica reducir los tiempos de espera (ESIA) y minimizar los costos.	AVA	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVa}{TT} \times 100$	Razón
			ESIA	TIEMPO TOTAL	Tiempo total del proceso	Cantidad

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

VARIABLE INDEPENDIENTE: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	AVA	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	ESIA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Leonor Ruiz Nizama **DNI:** 25653841

Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería.

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

DR. JOSÉ L. RUIZ NIZAMA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

CALIDAD DEL SERVICIO

El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (RAMOS Domingues, Benito, 2016, pág. 65).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
Satisfacción del cliente.
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
Quejas y reclamos.
(Ver matriz operacional)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: **CALIDAD DEL SERVICIO**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO	"El concepto que se encuentra en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras Instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (Domínguez, 2000, Pág. 65).	La investigación fundamentada en el estudio de la variable calidad en la atención del servicio ambulatorio de los pacientes de una Clínica, está basada en medir la satisfacción del cliente y el nivel de quejas y reclamos en la atención.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Niv. Satisf. CE)	$\text{Niv. Satisf. CE} = \frac{\text{Punt. Alcanzado}}{\text{Punt. Esperado}} \times 100$	Razón
			QUEJAS Y RECLAMOS	NIVEL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Niv. QyR)	$\text{Niv. QyR} = \frac{\text{N de Reclamos}}{\text{N Total Atendidos}} \times 100$	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Satisfacción del cliente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Quejas y reclamos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Leonor Ruiz Nizama DNI: 25653841

Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

DR. JOSÉ L. RUIZ NIZAMA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Mg. Héctor Gavino Salazar Robles.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Bachilleres de la Escuela de Ingeniería Industrial de la FIIS - UNAC; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento a validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEYLA R. CHANG REYES	DIEGO E. CORONADO QUIJAITE	MARIAJOSÉ Y. YAÑEZ ACUÑA
D.N.I. 72621449	D.N.I. 71941671	D.N.I. 73028843

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)

REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (**ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel**, 2015, p. 237).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
AVA (ÍNDICE DE VALOR AGREGADO).
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
ESIA (TIEMPO TOTAL).
(Ver matriz operacional)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA	"Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial dellos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si se precisa unas nuevas estrategias corporativas". (Alarcón, 2015, Pág. 237).	Se utilizó la metodología de rediseño, porque es un método eficiente y rentable que facilita identificar las actividades que no agregan valor (AVA) al proceso permitiendo en la Clínica reducir los tiempos de espera (ESIA) y minimizar los costos.	AVA	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVA}{TT} \times 100$	Razón
			ESIA	TIEMPO TOTAL	*Tiempo total del proceso*	Cantidad

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

VARIABLE INDEPENDIENTE: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	AVA	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	ESIA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Héctor Gavino Salazar Robles DNI: 07236698

Especialidad del validador: Ing. Industrial

[1]Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

MG. HÉCTOR GAVINO SALAZAR ROBLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

CALIDAD DEL SERVICIO

El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (RAMOS Domingues, Benito, 2016, pág. 65).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
Satisfacción del cliente.
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
Quejas y reclamos.
(Ver matriz operacional)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO	"El concepto que se encuentra en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción plena, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (Domínguez, 2000, Pág. 65).	La investigación fundamentada en el estudio de la variable calidad en la atención del servicio ambulatorio de los pacientes de una Clínica, está basada en medir la satisfacción del cliente y el nivel de quejas y reclamos en la atención.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Niv. Satisf. CE)	$Niv.\ Satisf.\ CE. = \frac{Puntaj.\ Alcanzado}{Puntaj.\ Esperado} \times 100$	Razón
			QUEJAS Y RECLAMOS	NIVEL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Niv. QyR)	$Niv.\ QyR = \frac{\#\ de\ Reclamos}{\#\ Total\ Atenciones} \times 100$	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE DEPENDIENTE: **CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Satisfacción del cliente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Quejas y reclamos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Héctor Gavino Salazar Robles DNI: 07236698

Especialidad del validador: Ing. Industrial

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

MG. HÉCTOR GAVINO SALAZAR ROBLES

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Ing. Carlos J. Gómez Alvarado.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Bachilleres de la Escuela de Ingeniería Industrial de la FIIS - UNAC; requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación conducente para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA CLÍNICA, LIMA – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en temas educativos y/o investigación aplicada.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- El instrumento a validar.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEYLA R. CHANG REYES	DIEGO E. CORONADO QUIJAITE	MARIAJOSÉ Y. YAÑEZ ACUÑA
D.N.I. 72621449	D.N.I. 71941671	D.N.I. 73028843

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE)

REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial delos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas". (**ALARCÓN Gonzales, Juan Ángel**, 2015, p. 237).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
AVA (ÍNDICE DE VALOR AGREGADO).
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
ESIA (TIEMPO TOTAL).
(Ver matriz operacional)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: **REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA	"Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial dotos mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento: (costes, calidad, servicio, productividad y rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si se precisa unas nuevas estrategias corporativas". (Alarcón, 2015, Pág. 237).	Se utilizó la metodología de rediseño, porque es un método eficiente y rentable que facilita identificar las actividades que no agregan valor (AVA) al proceso permitiendo en la Clínica reducir los tiempos de espera (ESIA) y minimizar los costos.	AVA	INDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	$IVA = \frac{TVA}{TP} \times 100$	Razón
			ESIA	TIEMPO TOTAL	Tiempo total del proceso	Cantidad

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

VARIABLE INDEPENDIENTE: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN AMBULATORIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	AVA	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	ESIA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ing. Carlos Joel Gomez Alvarado DNI: 25787567

Especialidad del validador: Ing. Industrial

[1]Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

ING. CARLOS JOEL GOMEZ ALVARADO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 2 (DEPENDIENTE)

CALIDAD DEL SERVICIO

El concepto que se encerraba en la calificación tradicional de calidad ya no está representado únicamente por una buena atención, sino que apunta a satisfacer las expectativas que se suscitan en cada momento de contacto entre pacientes y familiares y nuestras instituciones. La satisfacción pues, se logrará mediante calidad técnica de la atención con eficiencia y rapidez, mínimo costo, trámites ágiles y simples, correcta emisión de documentos, un correcto trato personal en un ambiente adecuado". (RAMOS Domingues, Benito, 2016, pág. 65).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
Satisfacción del cliente.
(Ver matriz operacional)

Dimensión 2
Quejas y reclamos.
(Ver matriz operacional)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Satisfacción del cliente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Quejas y reclamos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ing. Carlos Joel Gomez Alvarado DNI: 25787567

Especialidad del validador: Ing. Industrial

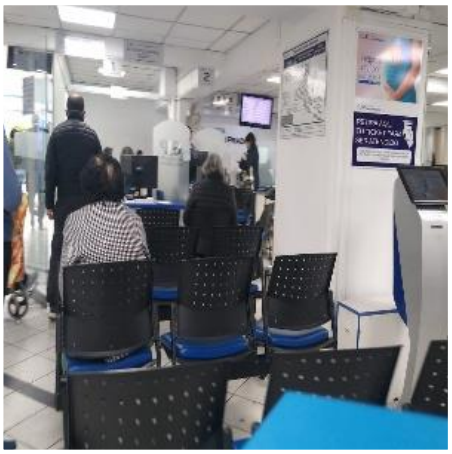
[1]Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

ING. CARLOS JOEL GOMEZ ALVARADO

10.4 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ADMISIÓN AMBULATORIA PREVIA A LA IMPLEMENTACION



10.5 BASE DE DATOS DE TIEMPO DE ESPERA PARA LOS MESES DE ENE-21 A JUNI-21

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operador	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observació	AÑ	MES	fecha
44250	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:21:36	07:50:34	07:51:32	00:28:15	00:00:57	ATENDIDO	2021	Ene	14/01/2021
44251	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:17:04	07:45:35	07:49:08	00:28:22	00:03:33	ATENDIDO	2021	Ene	7/01/2021
44252	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:09:51	07:43:37	07:43:39	00:28:23	00:00:01	ATENDIDO	2021	Ene	20/01/2021
44253	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	7	07:34:57	08:04:11	08:05:48	00:28:26	00:01:37	ATENDIDO	2021	Ene	13/01/2021
44254	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	EVA QUIROZ	3	07:11:01	07:45:47	07:45:48	00:28:29	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	9/01/2021
44255	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	7	08:01:01	08:43:31	08:43:32	00:28:29	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	28/01/2021
44256	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	5	13:41:08	14:10:10	14:10:18	00:28:30	00:00:07	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
44257	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	8	13:39:03	14:08:32	14:08:33	00:28:31	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
44258	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:06:25	07:36:00	07:36:03	00:28:38	00:00:03	ATENDIDO	2021	Ene	11/01/2021
44259	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:36:29	08:05:20	08:09:50	00:28:41	00:04:30	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44260	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	7	07:34:49	08:07:05	08:08:55	00:28:45	00:01:49	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44261	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	4	07:16:22	07:45:19	07:53:08	00:28:48	00:07:49	ATENDIDO	2021	Ene	23/01/2021
44262	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	13:46:27	14:15:21	14:18:41	00:28:49	00:03:19	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
44263	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	8	07:36:41	08:06:04	08:10:56	00:28:50	00:04:52	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44264	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	7	08:00:07	08:29:27	08:29:28	00:28:53	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	28/01/2021
44265	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	13:06:45	13:35:58	13:39:15	00:28:57	00:03:16	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
44266	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:35:54	08:05:29	08:05:30	00:28:58	00:00:01	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44267	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	8	13:39:33	14:08:50	14:08:50	00:29:01	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
44268	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:59:18	08:28:50	08:34:34	00:29:06	00:05:43	ATENDIDO	2021	Ene	28/01/2021
44269	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	4	07:07:49	07:37:15	07:41:15	00:29:15	00:03:59	ATENDIDO	2021	Ene	23/01/2021
44270	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	EVA QUIROZ	3	07:29:38	07:59:28	08:01:02	00:29:17	00:01:34	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44271	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	7	07:33:15	08:03:22	08:03:22	00:29:29	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	13/01/2021
44272	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	EVA QUIROZ	3	07:17:37	07:48:20	07:50:07	00:29:34	00:01:47	ATENDIDO	2021	Ene	11/01/2021
44273	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	EVA QUIROZ	3	07:07:00	07:39:27	07:39:27	00:29:35	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ene	8/01/2021
44274	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:17:39	07:47:30	07:55:58	00:29:43	00:08:28	ATENDIDO	2021	Ene	20/01/2021
44275	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	EVA QUIROZ	3	07:39:10	08:15:14	08:15:53	00:29:48	00:00:39	ATENDIDO	2021	Ene	6/01/2021
44280	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:40:09	08:10:30	08:12:31	00:30:04	00:02:01	ATENDIDO	2021	Ene	4/01/2021
216745								**00:24:01**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operador	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observació	AÑ	MES	fecha
49416	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:15:14	08:36:47	08:43:35	00:21:27	00:06:47	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49417	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:19:27	08:48:37	08:48:38	00:23:33	00:00:00	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49418	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:19:43	08:44:05	08:44:10	00:24:00	00:00:05	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49419	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:21:28	08:44:24	08:49:28	00:22:48	00:05:03	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49420	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:21:45	08:48:48	08:52:51	00:26:54	00:04:02	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49421	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:23:24	08:49:52	08:49:56	00:26:08	00:00:04	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49422	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:23:53	08:50:05	08:53:31	00:26:06	00:03:25	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49423	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	HARRIET NICOLE MAS	2	08:23:59	08:51:01	09:00:28	00:26:51	00:09:26	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49424	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:24:07	08:52:59	09:06:27	00:28:44	00:13:27	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49425	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:28:02	08:53:42	09:03:02	00:25:33	00:09:20	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49426	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:36:43	09:03:24	09:07:42	00:26:27	00:04:18	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49427	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	08:37:04	09:05:06	09:06:40	00:27:38	00:01:33	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49428	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:37:43	09:06:38	09:09:37	00:28:47	00:02:59	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49429	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:37:53	09:08:02	09:11:14	00:29:57	00:03:12	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49430	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	HARRIET NICOLE MAS	2	08:38:11	09:08:31	09:13:28	00:30:02	00:04:56	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49431	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	08:42:12	09:10:52	09:13:47	00:26:45	00:02:55	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49432	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:43:43	09:10:39	09:10:51	00:25:55	00:00:12	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49433	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JESSICA MANZANARE	5	08:47:21	09:11:49	09:14:50	00:24:17	00:03:01	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49434	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:48:06	09:12:49	09:12:56	00:23:55	00:00:06	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49435	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	08:48:31	09:13:01	09:15:55	00:24:25	00:02:53	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49436	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	7	08:48:52	09:13:41	09:20:13	00:24:35	00:06:31	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49437	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	HARRIET NICOLE MAS	2	08:51:10	09:13:49	09:18:50	00:22:20	00:05:01	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49540	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	7	12:38:26	13:02:02	13:02:03	00:22:28	00:00:01	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49541	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	7	12:38:36	13:03:09	13:03:10	00:23:29	00:00:00	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49554	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	7	13:19:19	13:42:27	13:43:43	00:23:05	00:01:15	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49555	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	7	13:21:15	13:43:48	13:49:02	00:22:30	00:05:13	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
49556	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	7	13:21:38	13:49:20	13:51:33	00:27:26	00:02:12	ATENDIDO	2021	Feb	27/02/2021
216745								**00:23:56**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observacio	AÑ	MES	fecha
55578	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	4	09:57:49	10:22:02	10:22:03	00:23:50	00:00:01	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55579	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	4	09:57:53	10:23:37	10:23:38	00:25:29	00:00:01	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55580	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	8	10:00:19	10:24:11	10:28:02	00:23:28	00:03:51	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55581	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	10:01:46	10:25:10	10:27:45	00:23:19	00:02:35	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55582	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	2	10:03:29	10:26:55	10:26:56	00:23:05	00:00:00	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55583	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	2	10:03:51	10:27:10	10:27:10	00:23:09	00:00:00	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55584	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	2	10:06:22	10:27:21	10:27:21	00:20:50	00:00:00	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55585	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	2	10:06:42	10:27:42	10:27:42	00:20:44	00:00:00	ATENDIDO	2021	Mar	27/03/2021
55665	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:14:18	07:37:38	07:55:33	00:23:17	00:17:54	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55667	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:25:11	07:55:00	08:00:58	00:29:19	00:05:57	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55668	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:29:09	07:55:38	07:56:49	00:26:28	00:01:10	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55669	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:29:47	07:57:29	08:01:12	00:27:05	00:03:42	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55670	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:32:10	08:01:26	08:04:35	00:29:15	00:03:08	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55671	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:37:30	08:02:23	08:03:41	00:24:39	00:01:18	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55672	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:39:42	08:03:56	08:07:00	00:24:07	00:03:03	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55673	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:42:08	08:04:41	08:10:54	00:22:31	00:06:13	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55674	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	9	07:42:33	08:06:31	08:09:56	00:22:35	00:03:24	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55675	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	8	07:42:48	08:07:30	08:13:49	00:23:49	00:06:19	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55676	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:45:28	08:08:01	08:10:19	00:21:11	00:02:18	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55849	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	2	12:25:12	12:46:32	12:46:33	00:21:07	00:00:00	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55855	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	8	12:29:37	12:50:44	12:50:46	00:20:43	00:00:01	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55886	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	13:45:40	14:07:41	14:16:16	00:21:51	00:08:34	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
55887	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	13:46:49	14:08:29	14:08:31	00:21:07	00:00:02	ATENDIDO	2021	Mar	29/03/2021
56008	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:26:45	07:47:05	07:55:09	00:20:18	00:08:03	ATENDIDO	2021	Mar	30/03/2021
56009	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:28:18	07:48:44	07:51:05	00:20:10	00:02:20	ATENDIDO	2021	Mar	30/03/2021
56267	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:09:13	07:43:21	07:43:32	00:29:02	00:00:10	ATENDIDO	2021	Mar	31/03/2021
56268	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	07:18:55	07:44:17	07:48:34	00:24:40	00:04:17	ATENDIDO	2021	Mar	31/03/2021
216745								**00:24:04**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operador	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observació	AÑ	MES	fecha
1444	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	8	12:50:04	13:10:52	13:10:54	00:20:32	00:00:01	ATENDIDO	2021	Abr	26/04/2021
1841	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	07:20:15	07:47:44	07:51:16	00:26:48	00:03:31	ATENDIDO	2021	Abr	28/04/2021
1842	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:30:37	07:55:02	07:55:02	00:24:09	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	28/04/2021
1843	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	07:32:31	07:54:55	07:55:57	00:22:15	00:01:02	ATENDIDO	2021	Abr	28/04/2021
1844	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	07:32:43	07:56:11	07:59:48	00:23:18	00:03:37	ATENDIDO	2021	Abr	28/04/2021
1845	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:37:46	07:58:24	07:58:25	00:20:13	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	28/04/2021
2277	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	10:34:35	10:56:11	10:59:37	00:21:12	00:03:26	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2278	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	8	10:35:34	10:57:03	10:57:04	00:20:57	00:00:01	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2314	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	7	11:33:45	11:55:51	11:55:52	00:21:07	00:00:01	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2315	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	7	11:33:55	11:56:05	12:01:00	00:22:00	00:04:54	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2316	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	7	11:34:47	12:02:05	12:02:18	00:26:16	00:00:12	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2317	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	6	11:35:35	12:10:16	12:10:17	00:26:04	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2318	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	11:37:51	12:02:58	12:02:59	00:23:58	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2319	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	7	11:37:58	12:02:38	12:02:39	00:24:23	00:00:01	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2320	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH.	7	11:39:27	12:02:54	12:09:10	00:23:21	00:06:16	ATENDIDO	2021	Abr	29/04/2021
2458	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	5	07:06:17	07:35:30	07:39:32	00:28:24	00:04:01	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2459	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:10:50	07:37:37	07:37:37	00:26:05	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2463	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	6	07:21:07	07:49:57	07:50:02	00:27:17	00:00:05	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2464	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	6	07:21:41	07:50:10	07:54:11	00:28:22	00:04:00	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2465	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	5	07:22:37	07:51:52	07:54:24	00:28:29	00:02:32	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2466	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:25:31	07:52:07	07:52:08	00:26:14	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2467	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:28:35	07:52:29	07:52:29	00:23:35	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2468	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	07:34:13	08:00:06	08:05:16	00:25:31	00:05:09	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2469	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	4	07:35:19	08:00:56	08:00:59	00:25:09	00:00:03	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2470	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	5	07:39:52	08:03:11	08:07:46	00:22:25	00:04:35	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2471	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	07:42:10	08:02:59	08:02:59	00:20:27	00:00:00	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
2472	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	7	07:42:44	08:03:45	08:03:46	00:20:18	00:00:01	ATENDIDO	2021	Abr	30/04/2021
16745								**00:23:52**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operador	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observació	AÑ	MES	fecha
68242	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	14:42:56	15:05:12	15:06:38	00:22:08	00:01:26	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68243	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	14:44:36	15:06:46	15:08:31	00:20:38	00:01:44	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68244	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	2	14:45:01	15:06:34	15:06:53	00:21:02	00:00:19	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68245	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	14:45:14	15:07:07	15:11:16	00:21:25	00:04:09	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68246	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	8	14:46:48	15:08:02	15:08:03	00:20:28	00:00:01	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68248	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	14:48:26	15:09:27	15:09:53	00:20:08	00:00:25	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68249	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	14:48:36	15:10:45	15:10:46	00:21:45	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68250	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	5	14:49:14	15:13:36	15:15:21	00:21:25	00:01:44	ATENDIDO	2021	May	24/05/2021
68351	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	07:06:49	07:33:11	07:43:33	00:26:20	00:10:21	ATENDIDO	2021	May	25/05/2021
68636	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	07:20:49	07:46:10	07:48:52	00:24:43	00:02:41	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68637	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	07:25:24	07:47:14	07:47:15	00:20:57	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68647	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	3	07:44:23	08:05:54	08:08:23	00:20:55	00:02:29	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68651	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	4	07:52:31	08:13:35	08:15:25	00:20:13	00:01:50	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68832	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	6	13:31:40	13:54:26	13:54:26	00:22:00	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68841	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:44:48	14:05:56	14:09:46	00:20:59	00:03:50	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
68842	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ECATHERINE TABATH	8	13:46:15	14:07:16	14:07:16	00:20:43	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	26/05/2021
69222	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	5	07:06:51	07:34:50	07:34:50	00:27:32	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	28/05/2021
69227	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	07:22:11	07:44:23	07:44:24	00:22:02	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	28/05/2021
69596	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:05:35	07:34:37	07:42:06	00:28:58	00:07:28	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69597	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	6	07:13:25	07:40:44	07:40:45	00:26:51	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69598	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	6	07:16:51	07:40:51	08:06:59	00:23:54	00:26:08	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69599	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:30:43	07:53:38	07:59:50	00:22:52	00:06:11	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69600	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:31:12	07:56:19	07:56:30	00:25:04	00:00:10	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69601	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	07:32:14	07:56:36	08:00:52	00:24:18	00:04:16	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69602	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	5	07:34:28	07:58:01	08:04:02	00:22:28	00:06:01	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
69603	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	07:36:31	08:01:37	08:01:38	00:24:55	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	29/05/2021
70111	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SHARON CHUMBIRAY	1	17:04:28	17:30:43	17:30:43	00:25:27	00:00:00	ATENDIDO	2021	May	31/05/2021
216745								**00:23:54**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operador	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espe	TA	Observació	AÑ	MES	fecha
77303	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	7	13:56:00	14:26:30	14:26:30	00:29:59	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77304	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	3	13:59:16	14:28:17	14:28:18	00:28:49	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77305	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	3	14:00:11	14:28:30	14:28:31	00:28:11	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77320	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	9	14:18:12	14:46:04	14:48:46	00:27:48	00:02:41	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77321	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SILVANA RATTO	8	14:18:14	14:48:05	14:50:19	00:28:33	00:02:13	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77322	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	9	14:18:44	14:48:58	14:56:48	00:30:03	00:07:50	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77340	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	14:53:25	15:17:12	15:19:33	00:23:37	00:02:21	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77341	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	DANIELA PALOMINO	2	14:54:38	15:19:25	15:19:25	00:23:51	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77342	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	3	14:58:14	15:19:32	15:19:33	00:21:11	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77343	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	9	14:58:58	15:21:05	15:25:44	00:20:43	00:04:38	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77352	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	15:07:14	15:28:19	15:30:26	00:20:37	00:02:06	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77353	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	15:10:19	15:31:34	15:38:27	00:20:51	00:06:53	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77354	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	7	15:10:20	15:32:14	15:32:15	00:21:18	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77355	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	7	15:10:22	15:32:38	15:32:38	00:21:53	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77356	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	9	15:10:25	15:33:44	15:38:52	00:22:43	00:05:08	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77357	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	5	15:11:39	15:35:26	15:35:26	00:23:30	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77358	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	YELCI FELICE SACO	5	15:14:32	15:37:57	15:42:38	00:23:12	00:04:41	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77359	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	15:14:35	15:38:37	15:42:58	00:23:53	00:04:21	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77360	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SANDRA GISELLA LA F	3	15:15:34	15:39:10	15:39:10	00:22:55	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77361	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SANDRA GISELLA LA F	3	15:17:52	15:39:38	15:39:38	00:21:19	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77362	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SANDRA GISELLA LA F	3	15:18:22	15:39:59	15:45:48	00:21:17	00:05:49	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77363	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ANA YESSICA VASQUE	9	15:18:24	15:42:07	15:45:45	00:23:03	00:03:38	ATENDIDO	2021	Jun	28/06/2021
77513	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	09:11:20	09:33:55	09:36:08	00:22:22	00:02:13	ATENDIDO	2021	Jun	30/06/2021
77514	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	3	09:13:18	09:34:35	09:34:35	00:21:02	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	30/06/2021
77753	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	SILVANA RATTO	8	15:15:17	15:41:29	15:41:30	00:22:40	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jun	30/06/2021
77754	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	15:16:01	15:38:52	15:40:09	00:22:41	00:01:17	ATENDIDO	2021	Jun	30/06/2021
77755	CONSULTA AMBULATOR	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	6	15:17:24	15:40:18	15:43:14	00:22:45	00:02:56	ATENDIDO	2021	Jun	30/06/2021
216745								**00:23:52**					

Fuente: Elaboración propia.

10.6 BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PRE-TEST)

ENCUESTADOS	PREGUNTA 1										PREGUNTA 2										PREGUNTA 3										PREGUNTA 4										PREGUNTA 5									
	ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
19	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
20	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
21	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
22	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
23	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
25	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
26	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
27	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
28	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
32	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
33	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
34	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
36	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
37	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
38	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
39	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
41	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
42	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
43	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
44	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
45	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
46	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

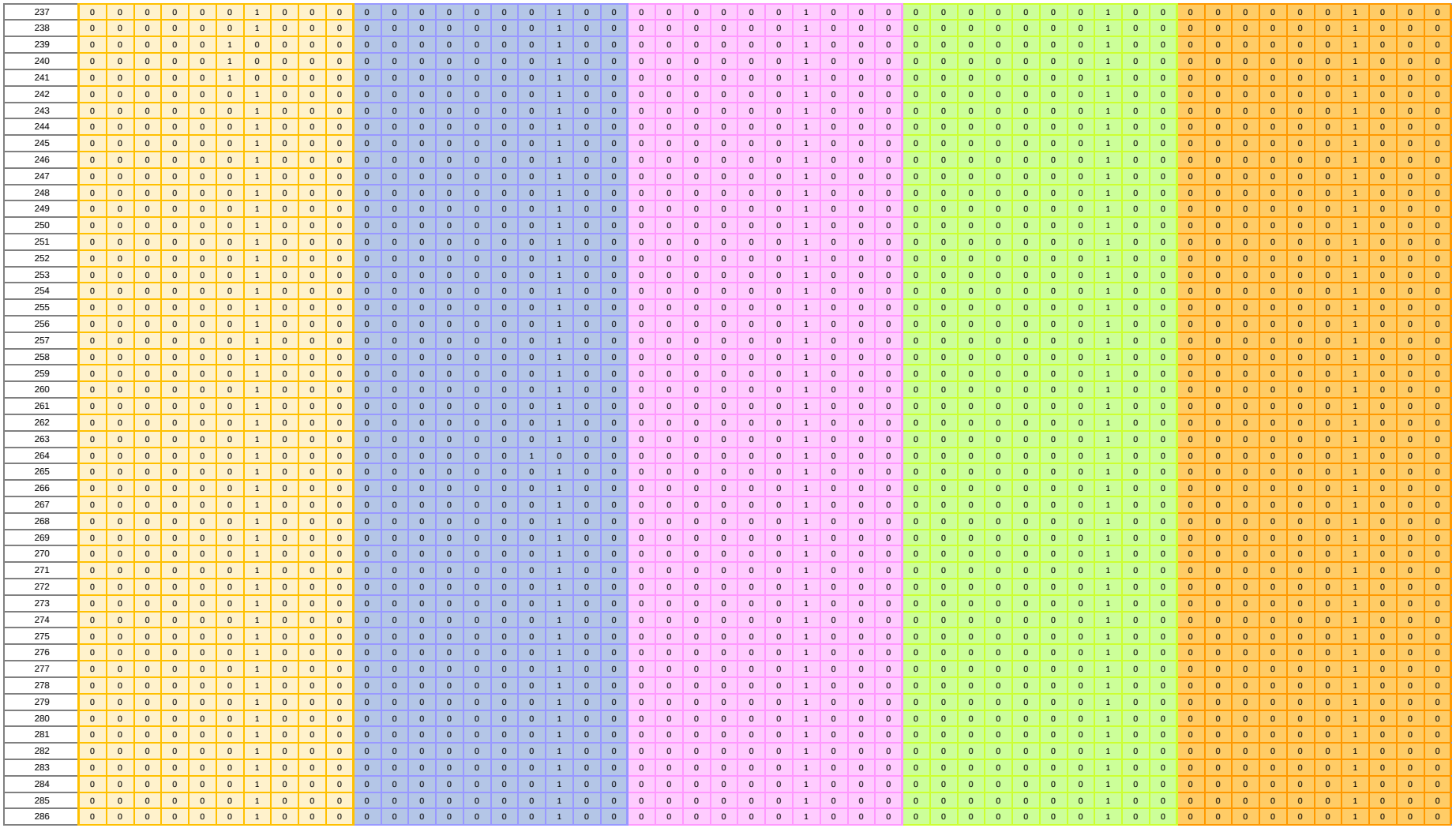
Fuente: Elaboración propia.

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

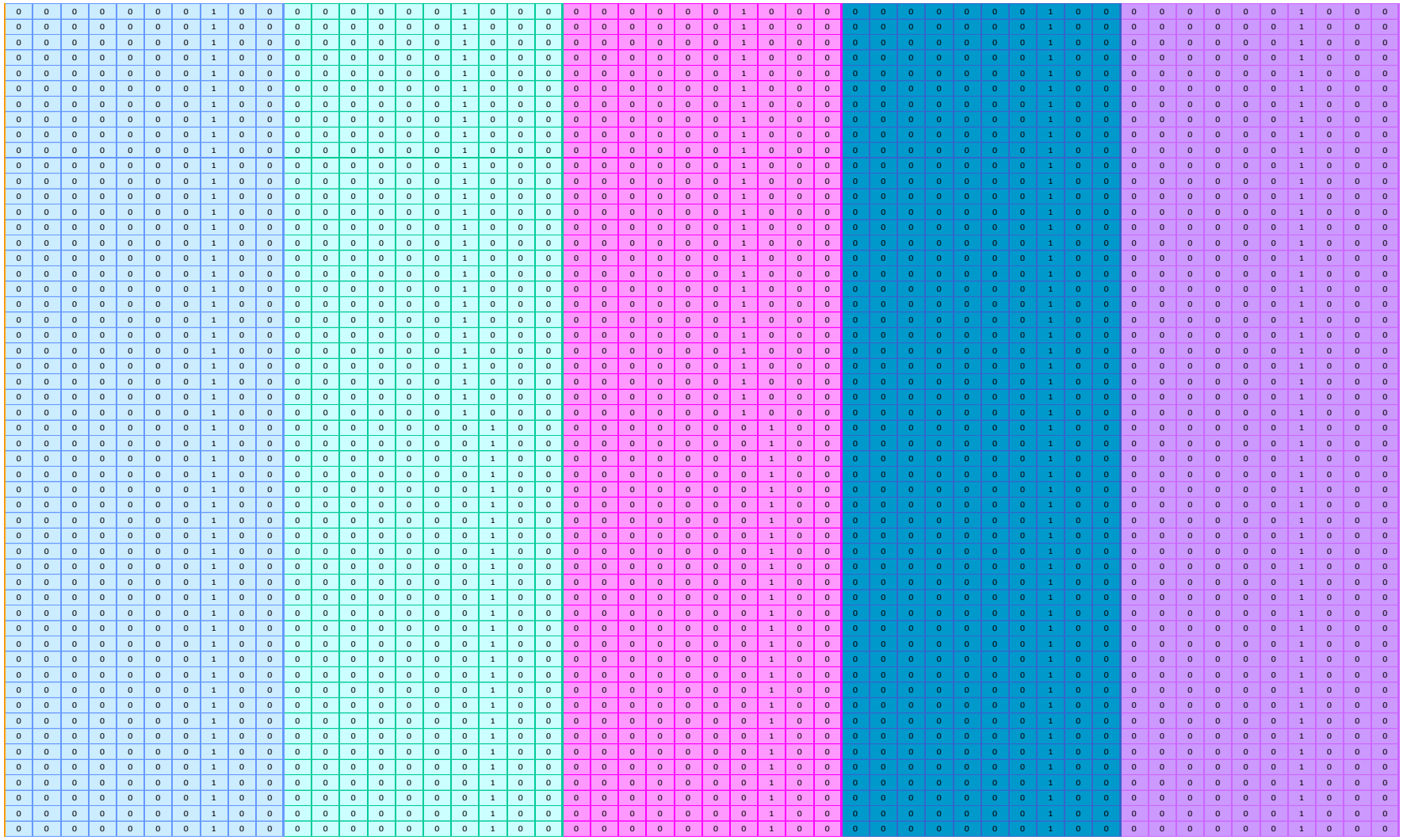


| | | |

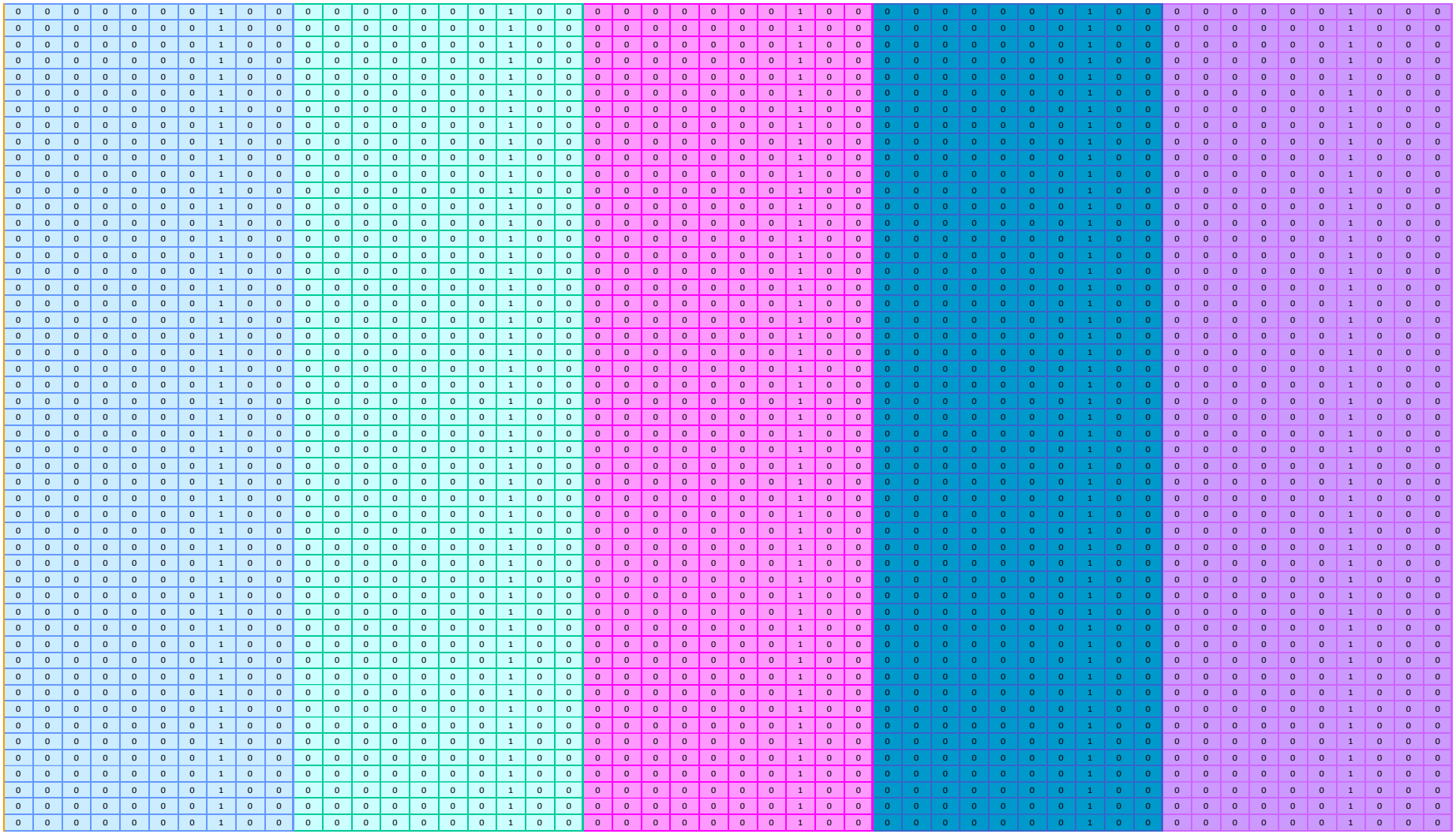
| | | |

| | | |

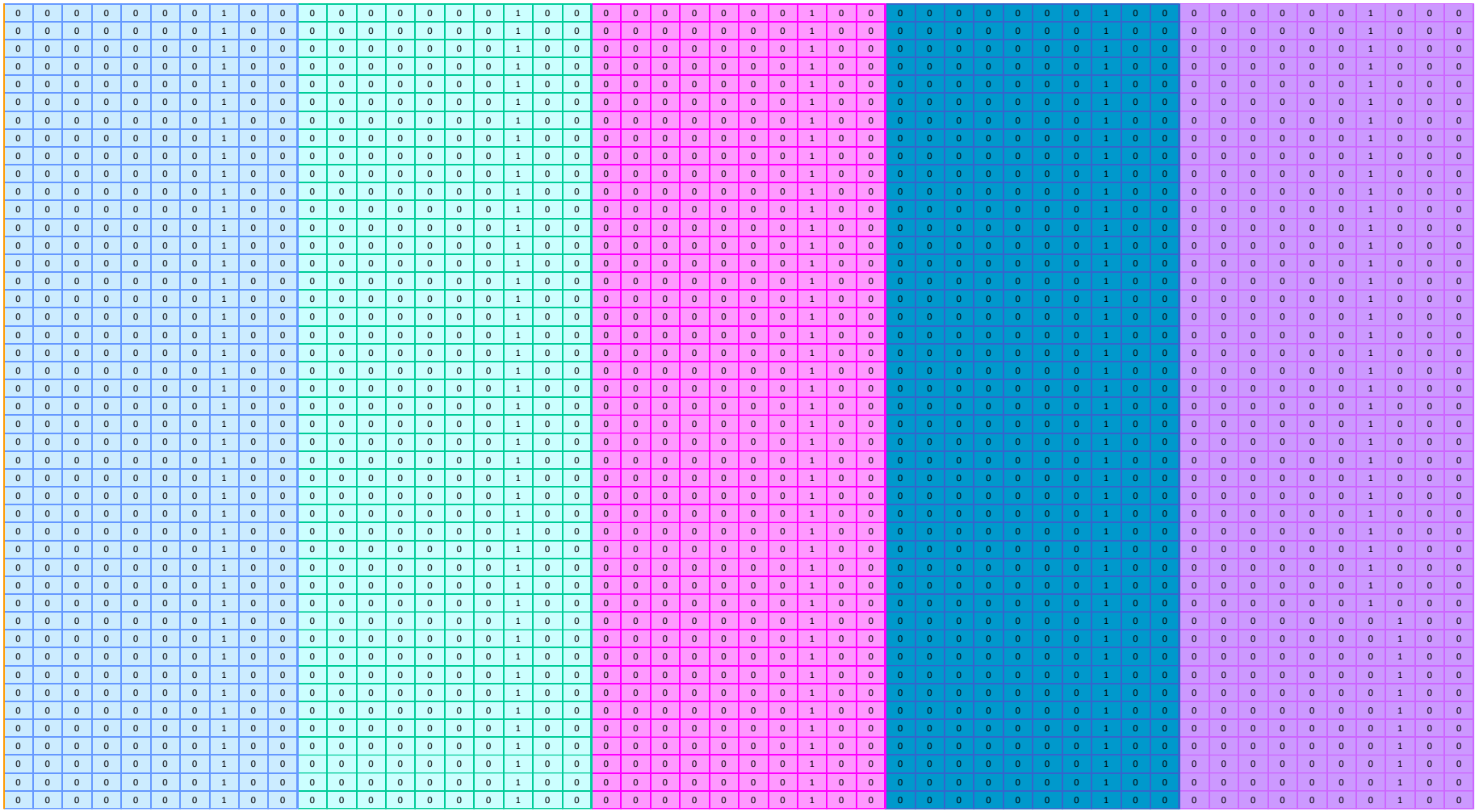
PREGUNTA 6										PREGUNTA 7										PREGUNTA 8										PREGUNTA 9										PREGUNTA 10									
ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



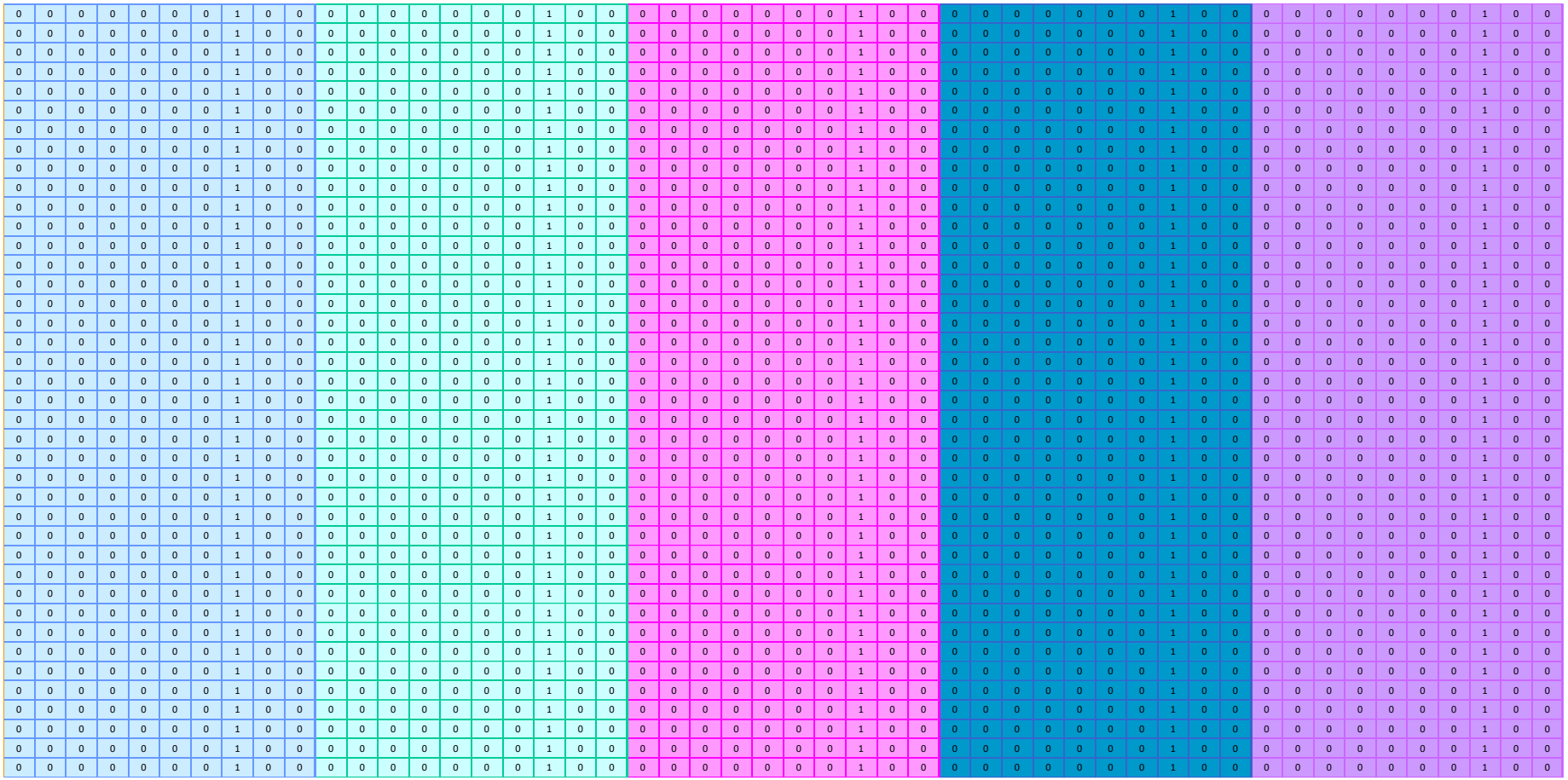
Fuente: Elaboración propia.



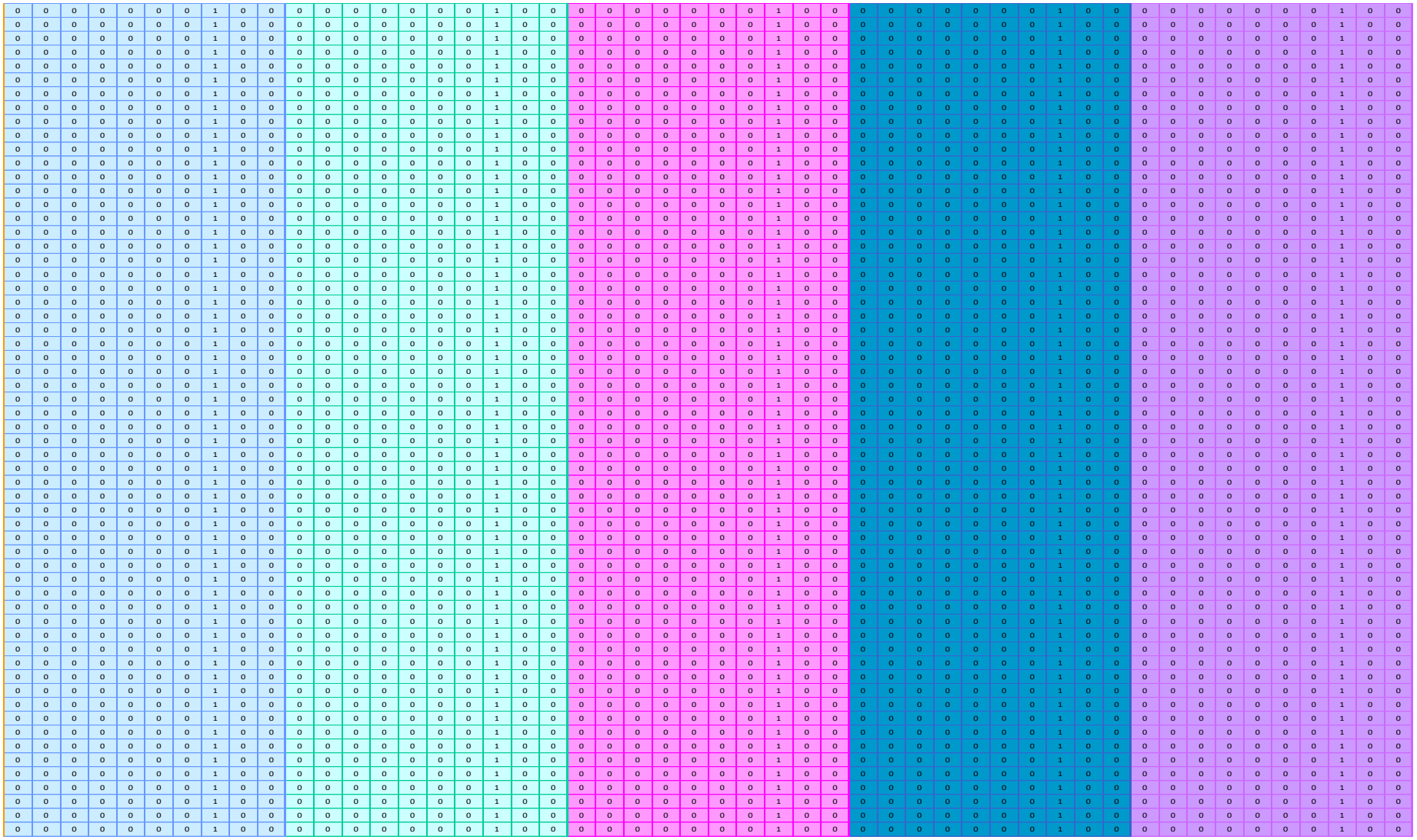
Fuente: Elaboración propia.



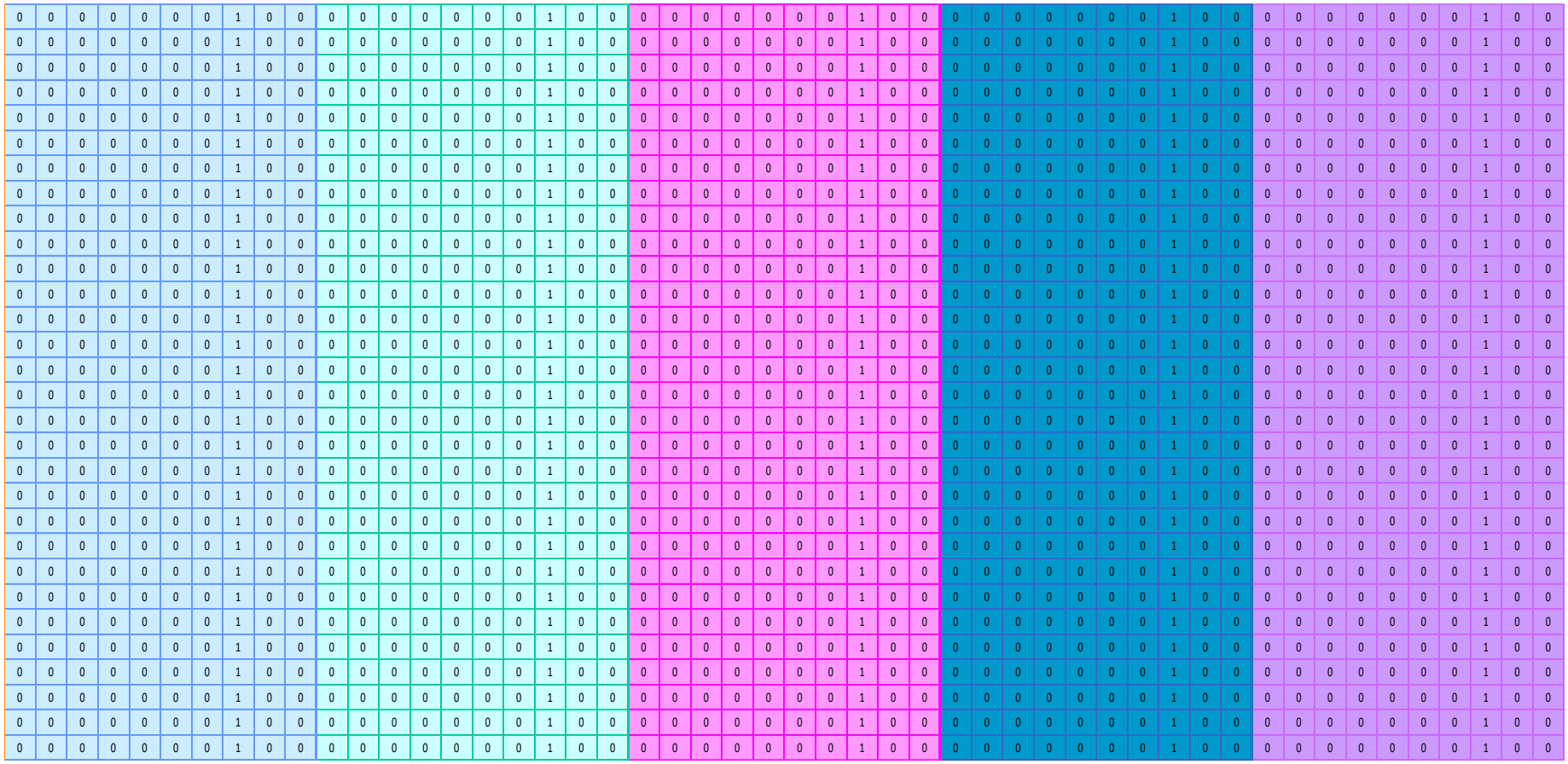
Fuente: Elaboración propia.



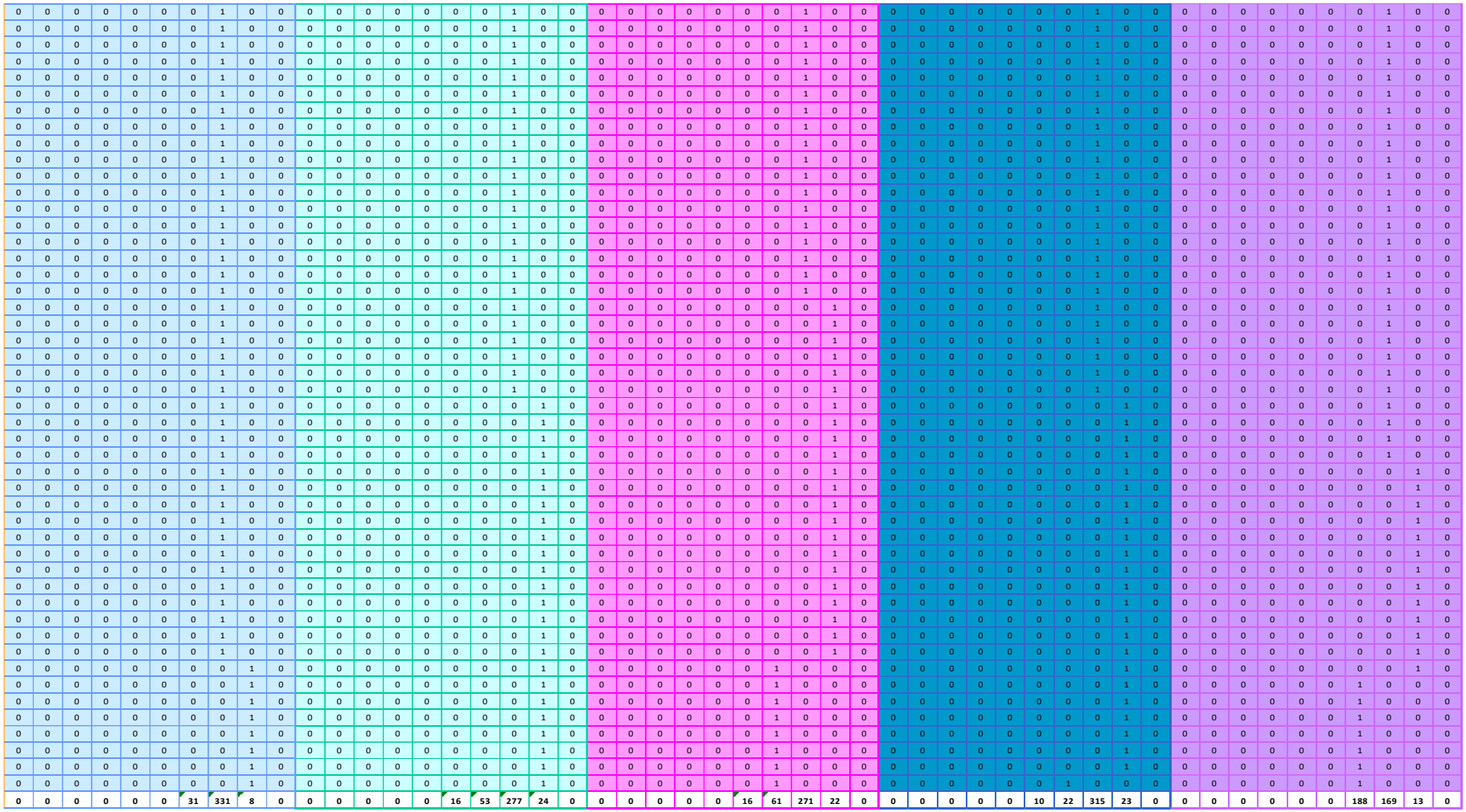
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

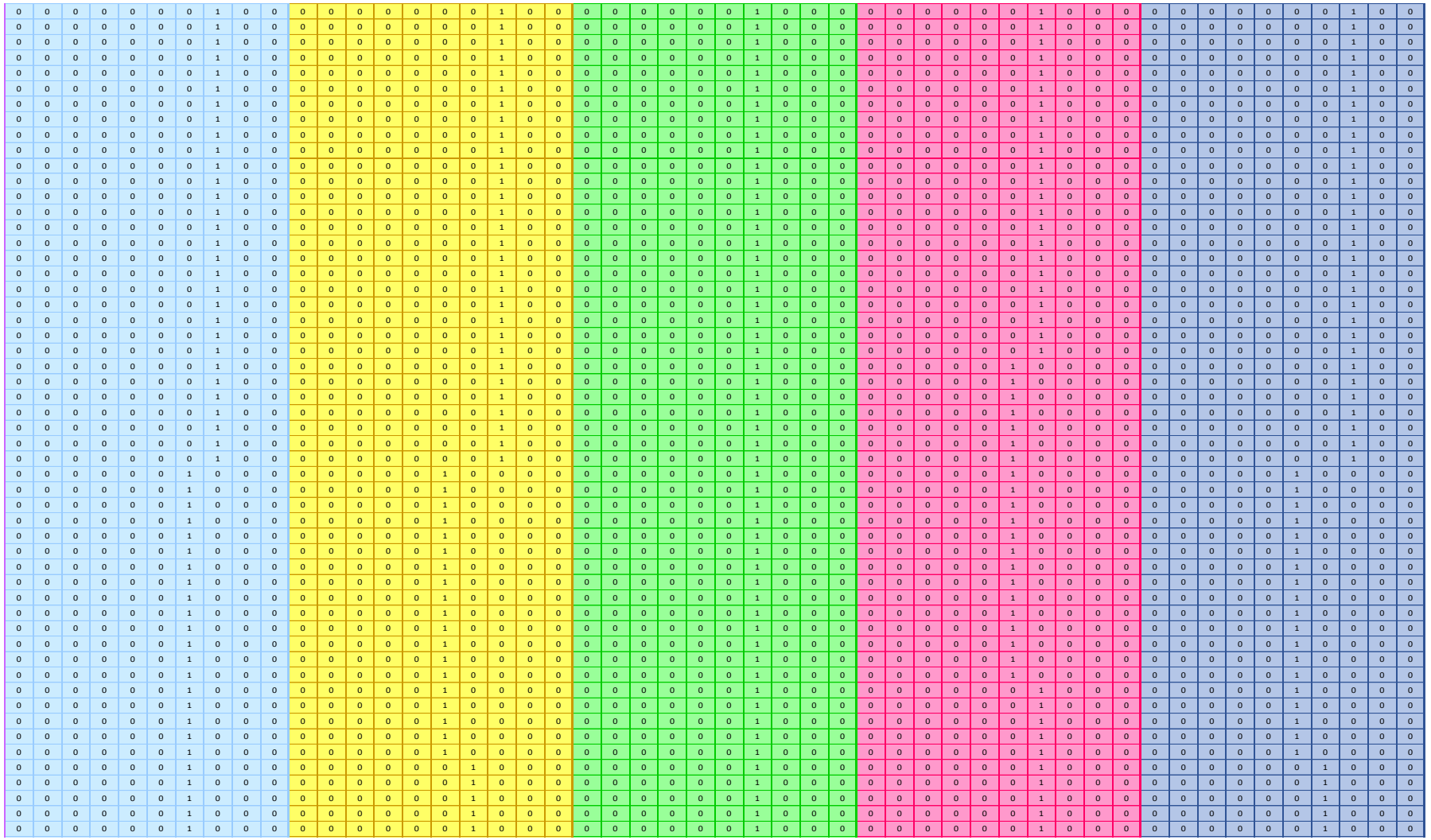


Fuente: Elaboración propia.

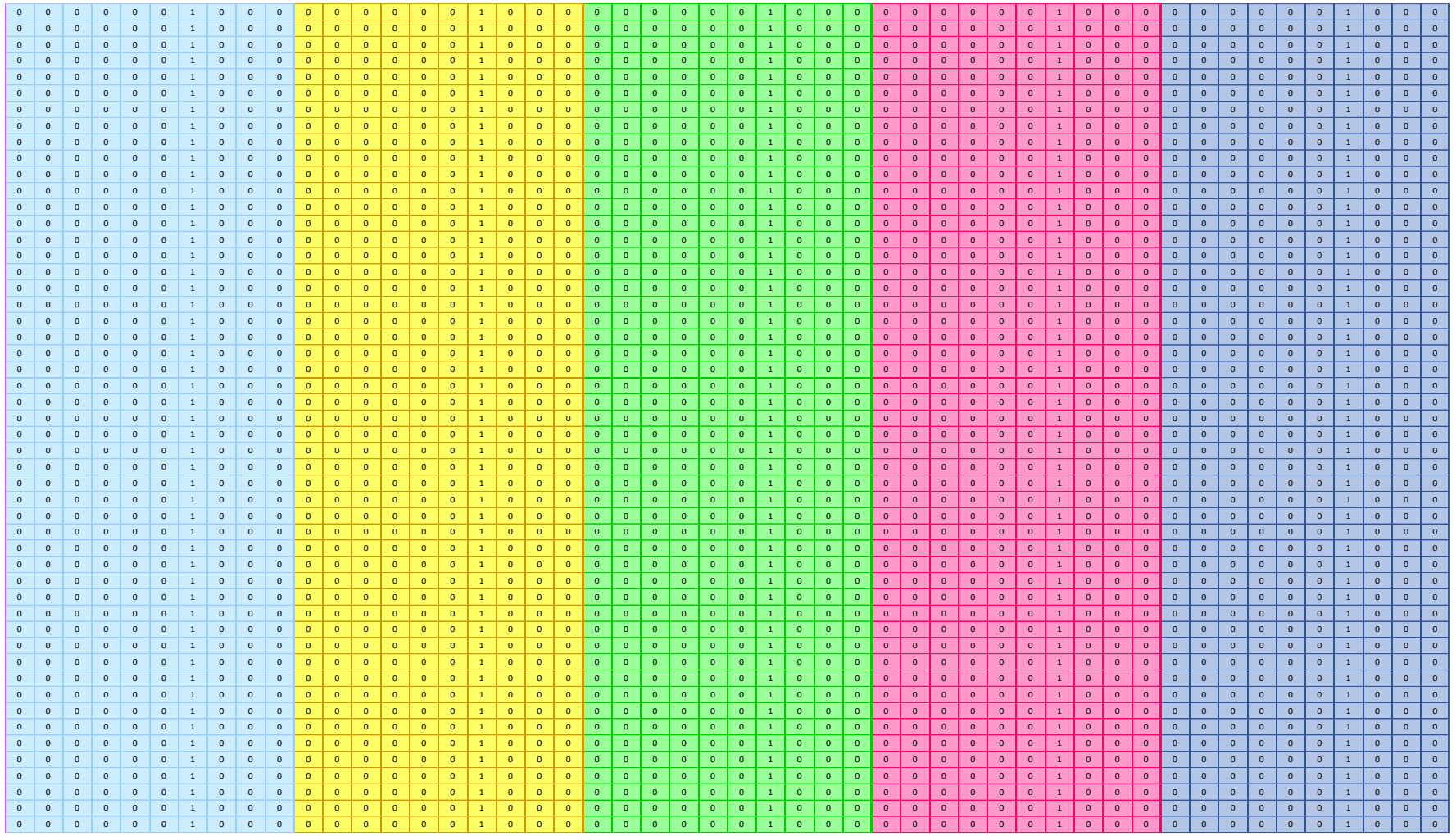


Fuente: Elaboración propia.

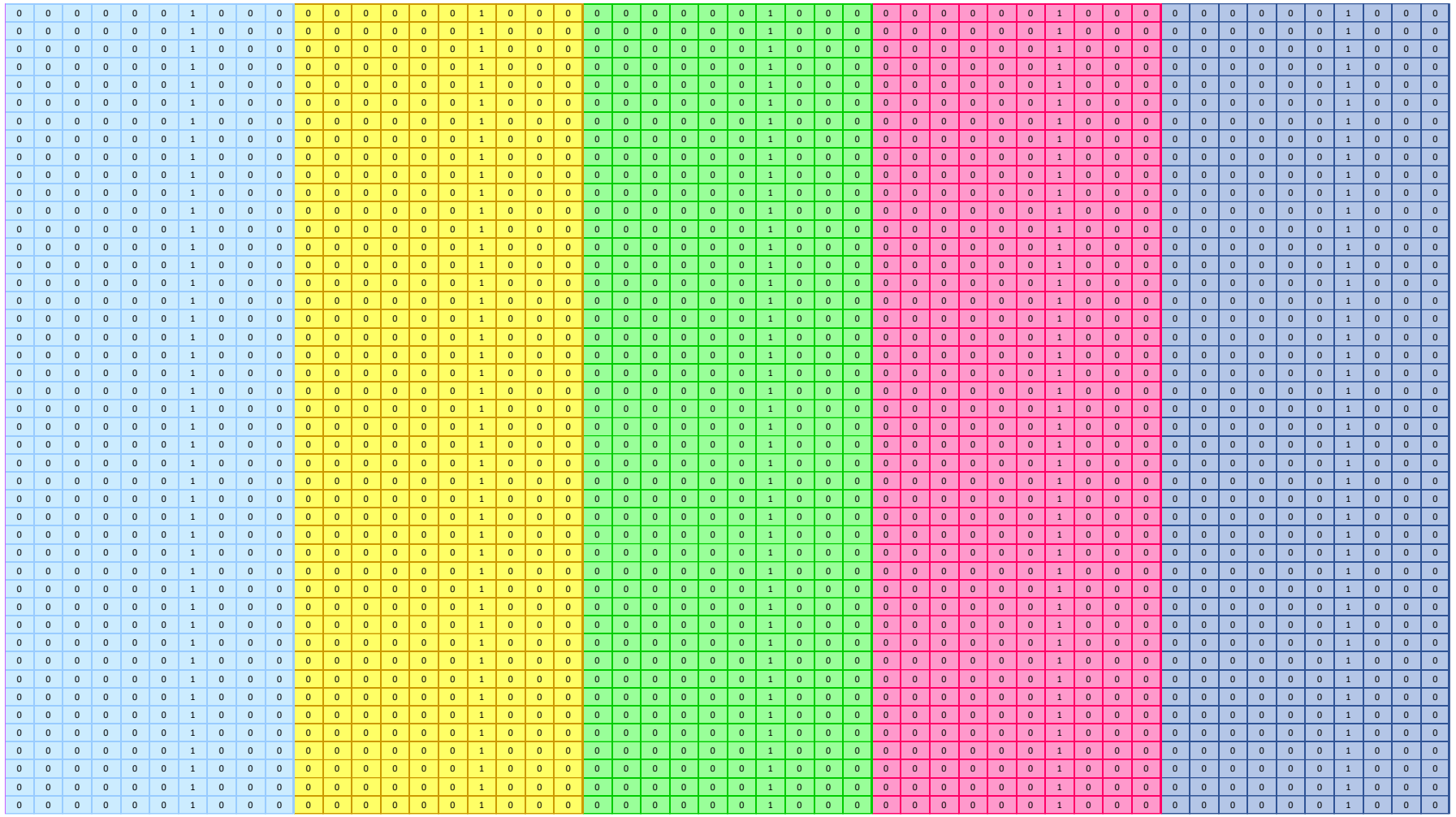
PREGUNTA 11										PREGUNTA 12										PREGUNTA 13										PREGUNTA 14										PREGUNTA 15									
ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1



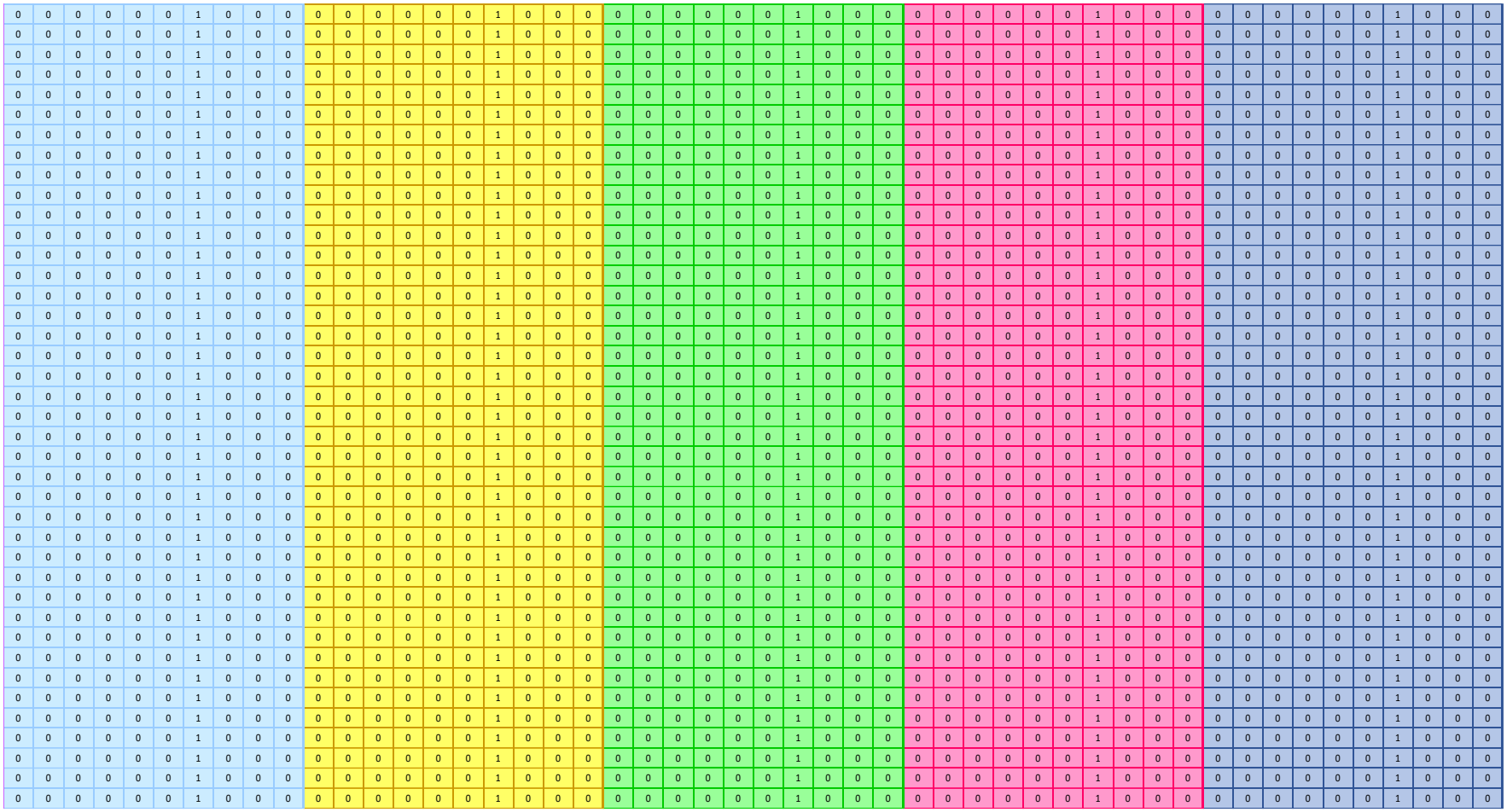
Fuente: Elaboración propia.



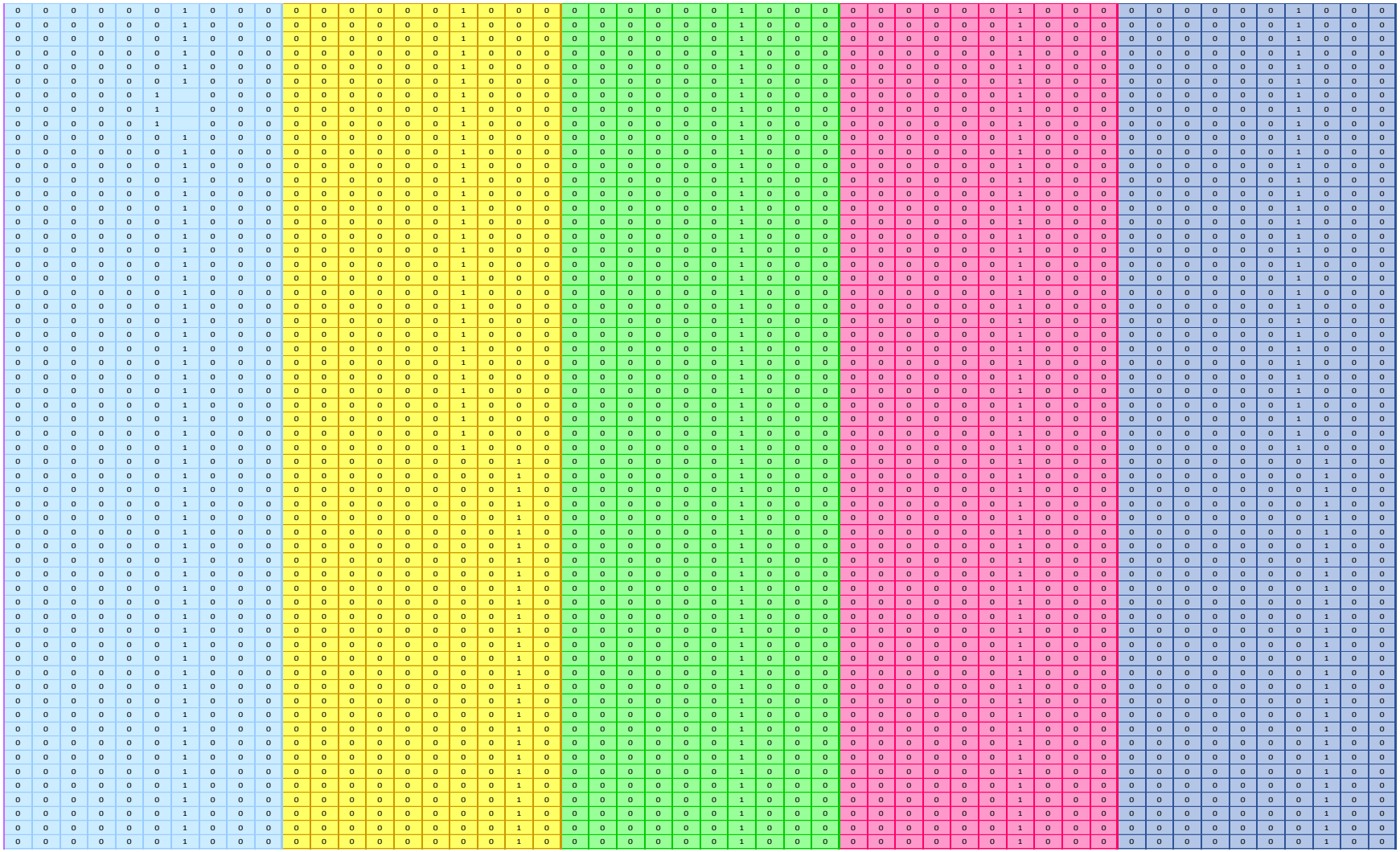
Fuente: Elaboración propia.



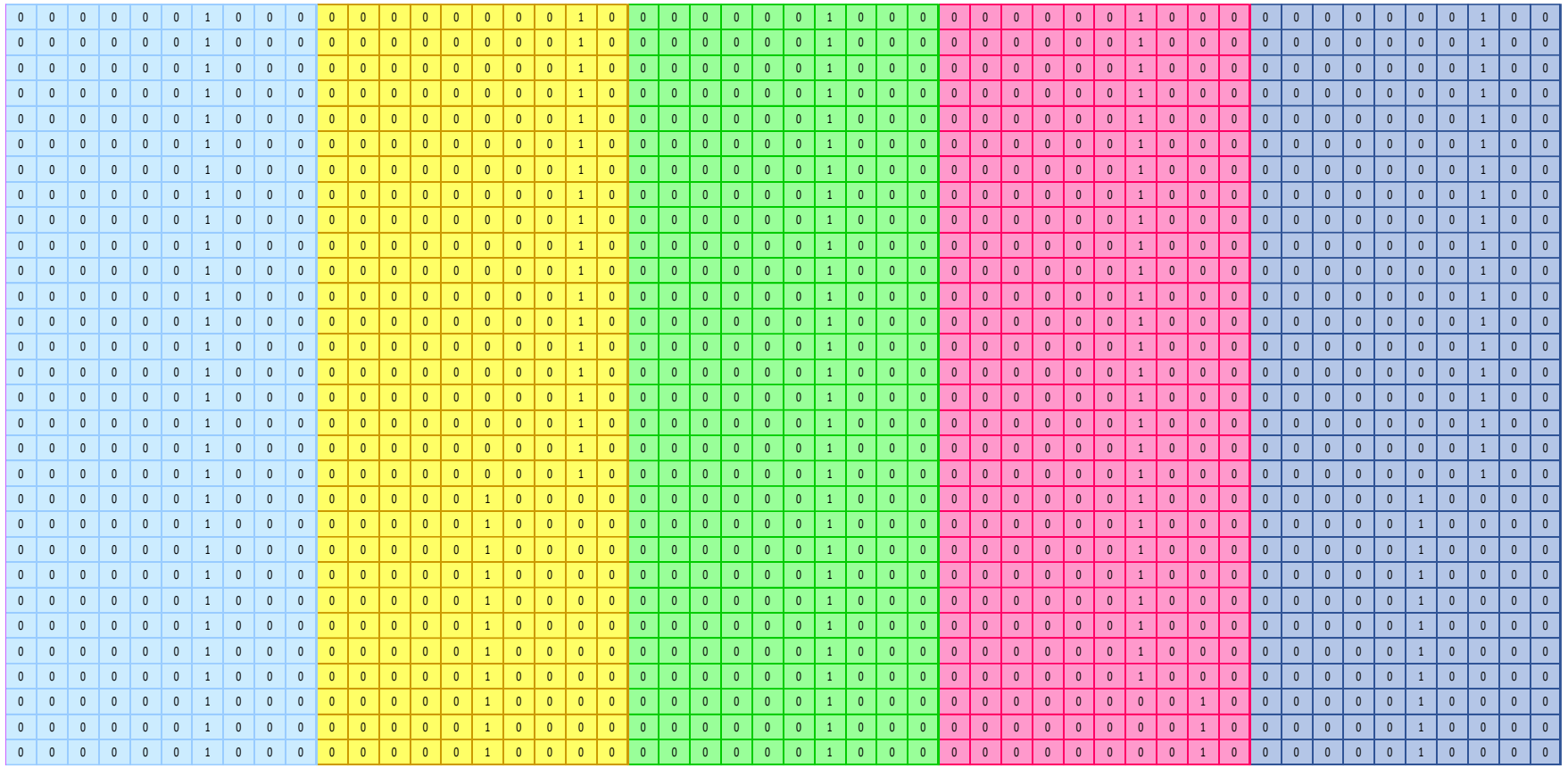
Fuente: Elaboración propia.



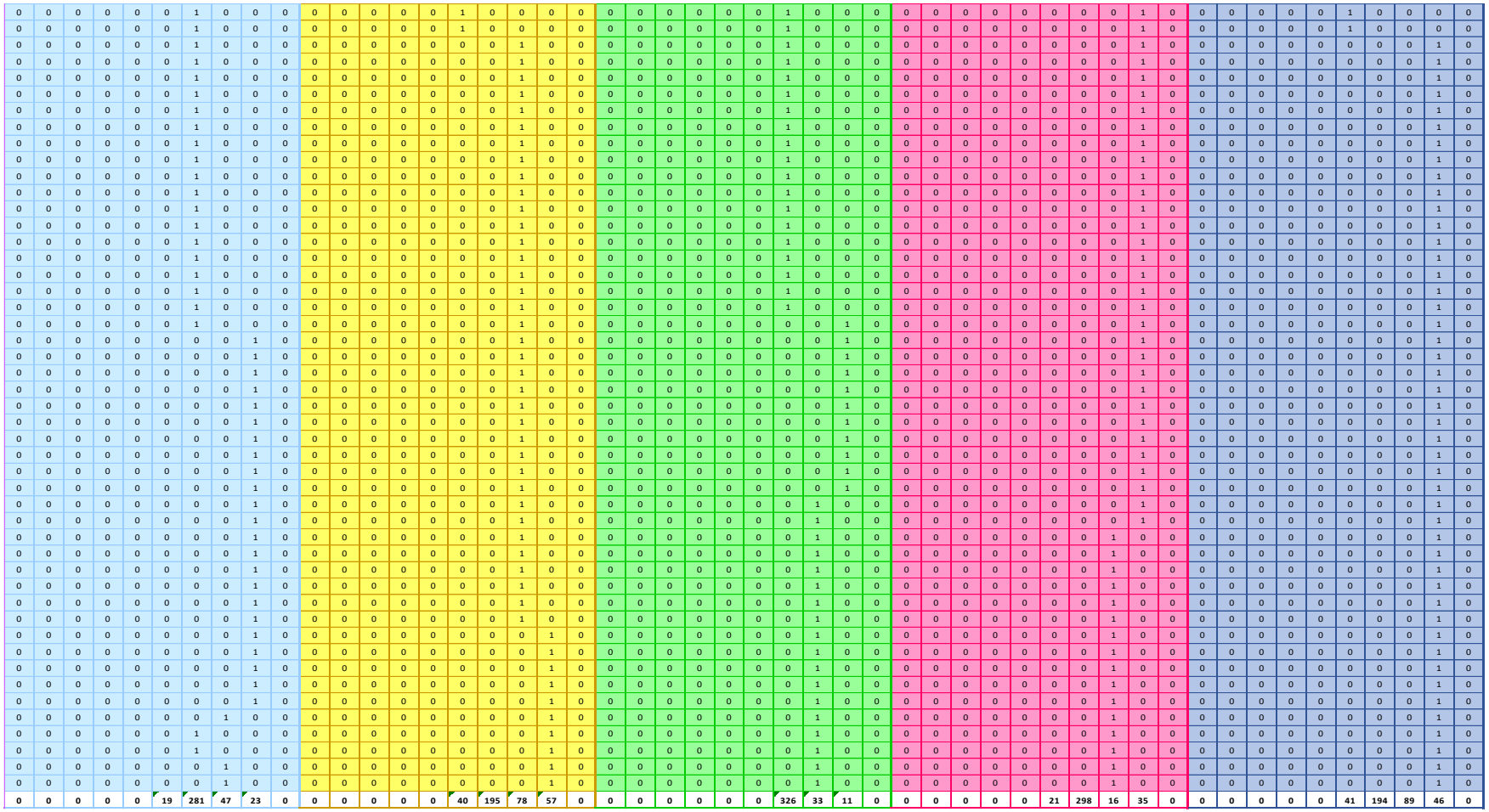
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

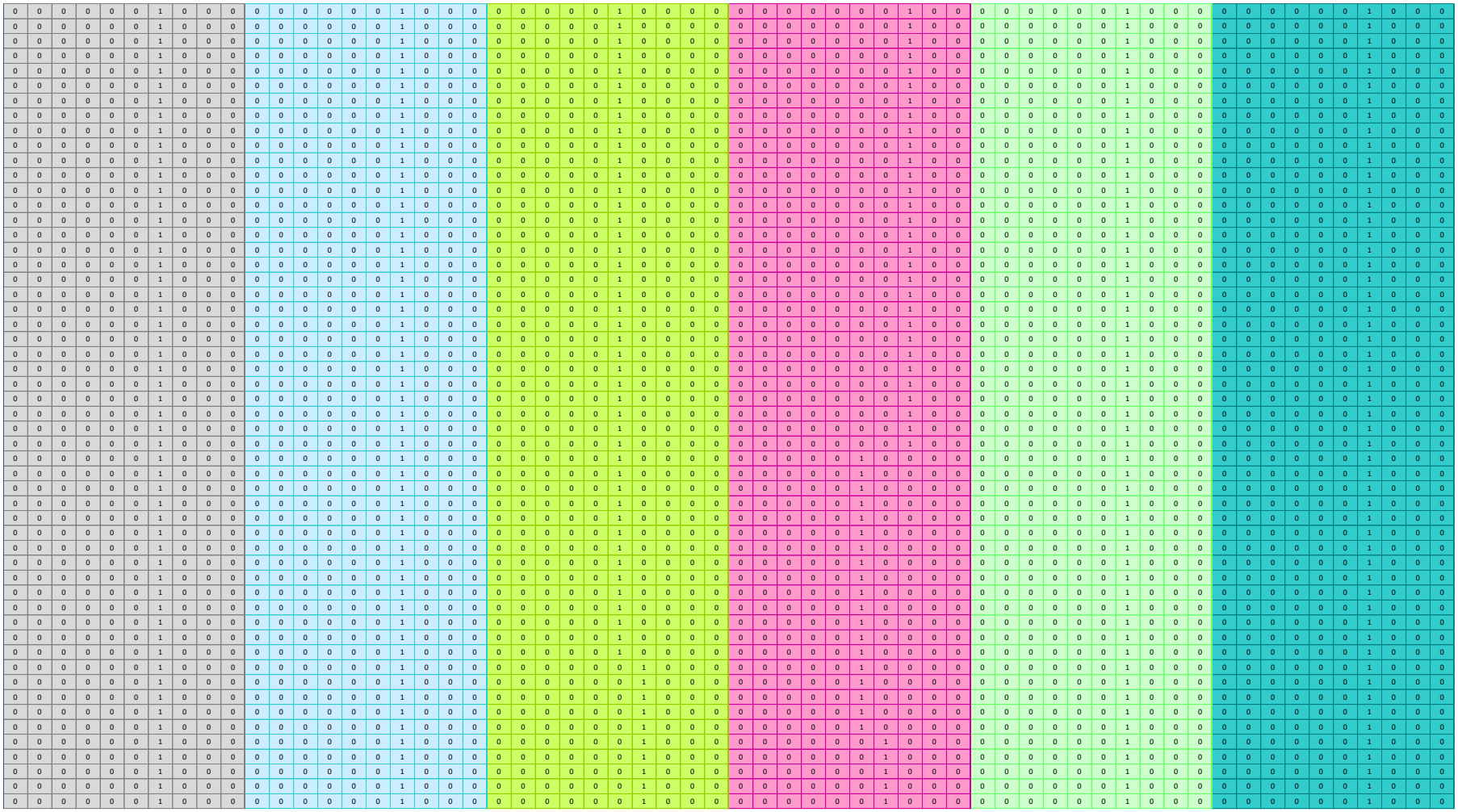


Fuente: Elaboración propia.

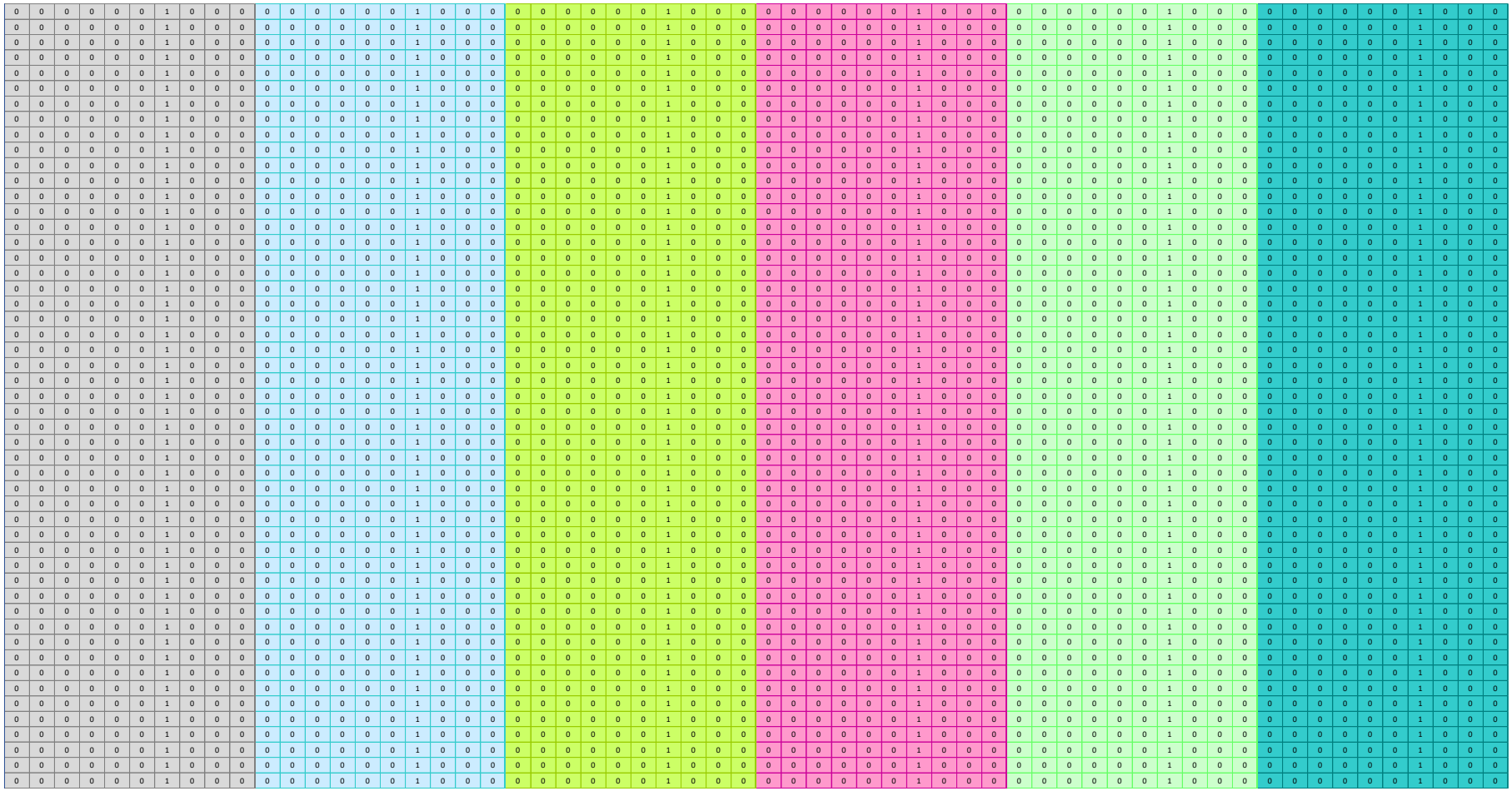


Fuente: Elaboración propia.

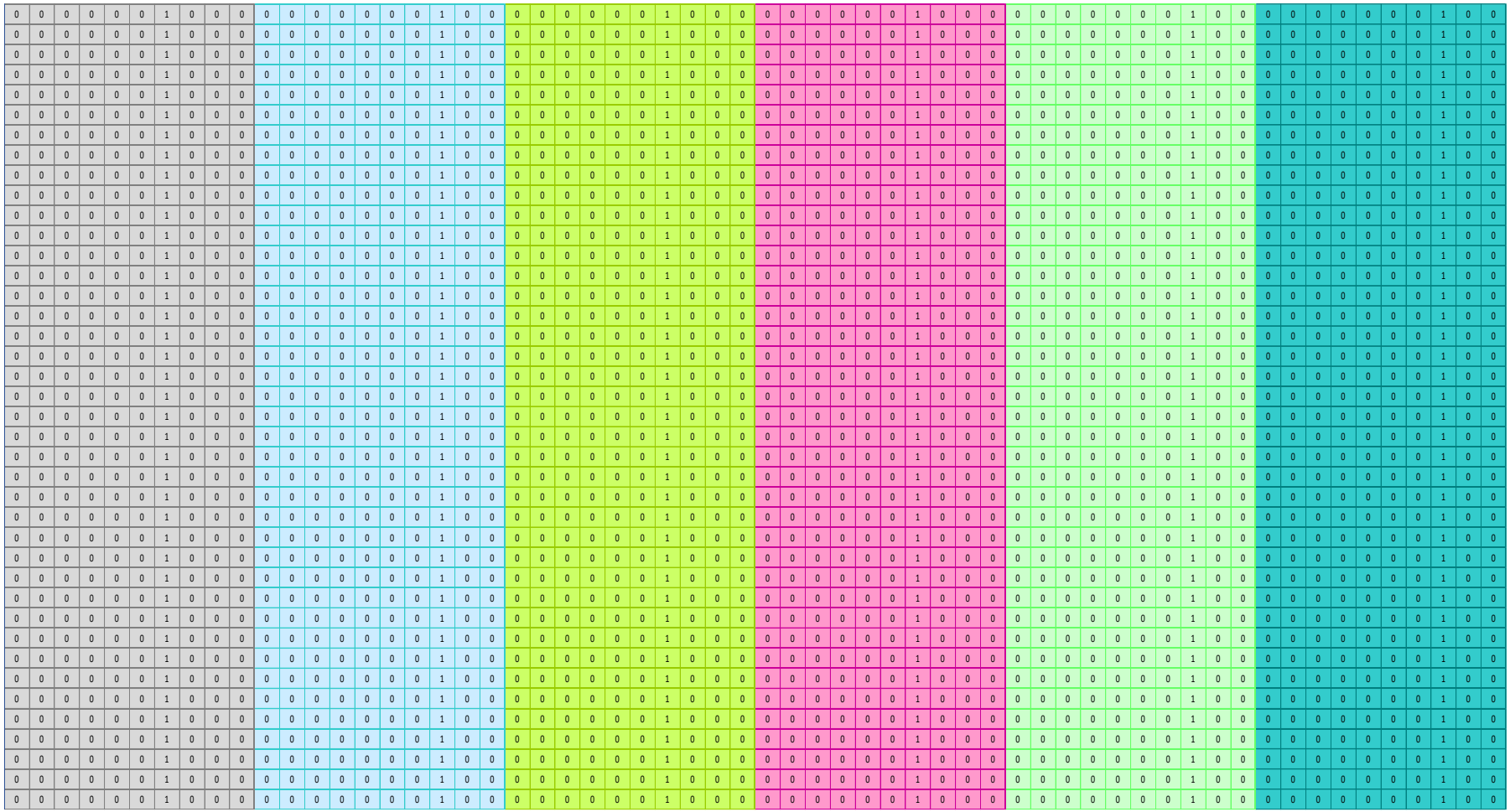
PREGUNTA 16										PREGUNTA 17										PREGUNTA 18										PREGUNTA 19										PREGUNTA 20										PREGUNTA 21									
ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



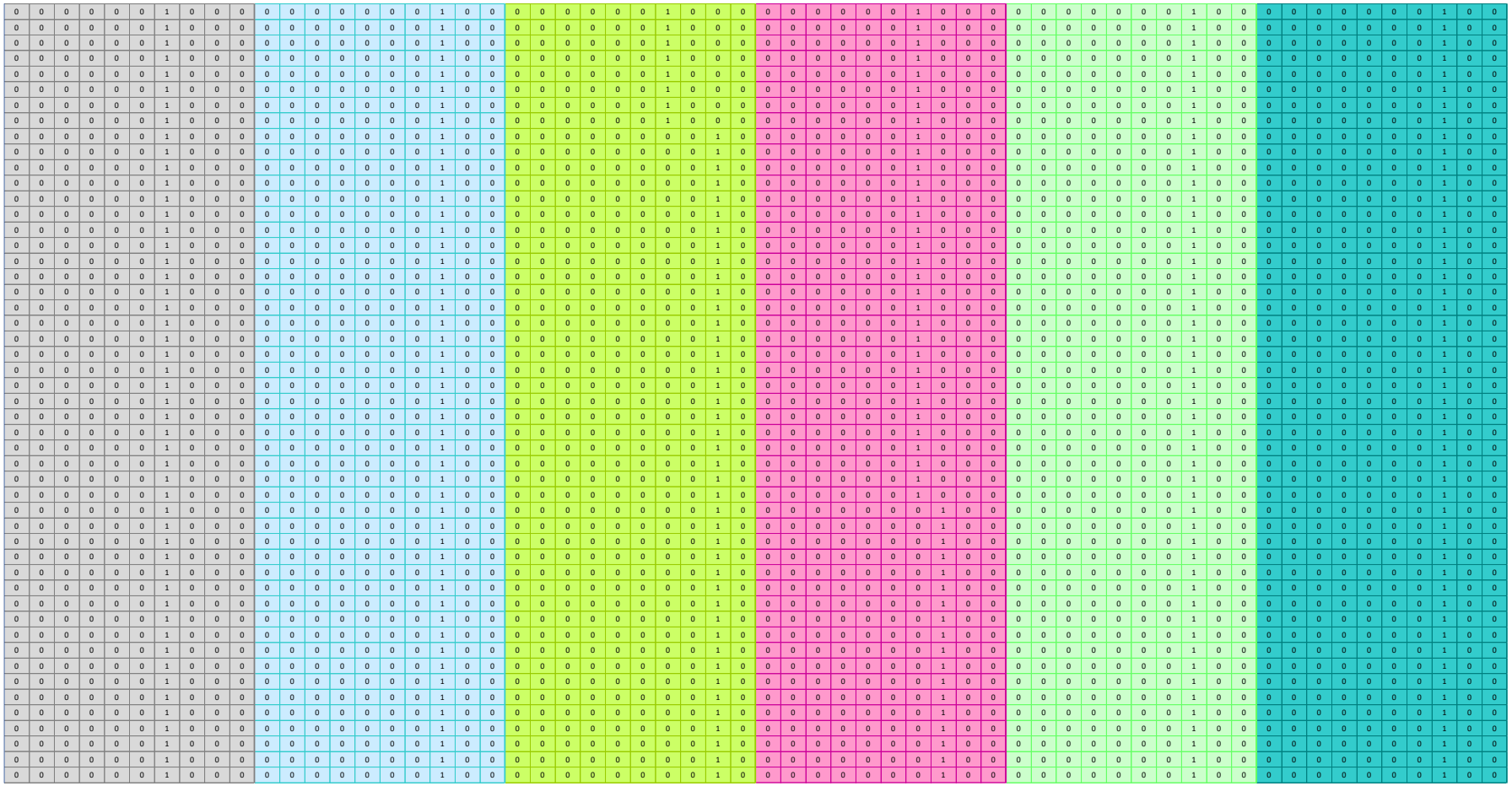
Fuente: Elaboración propia.



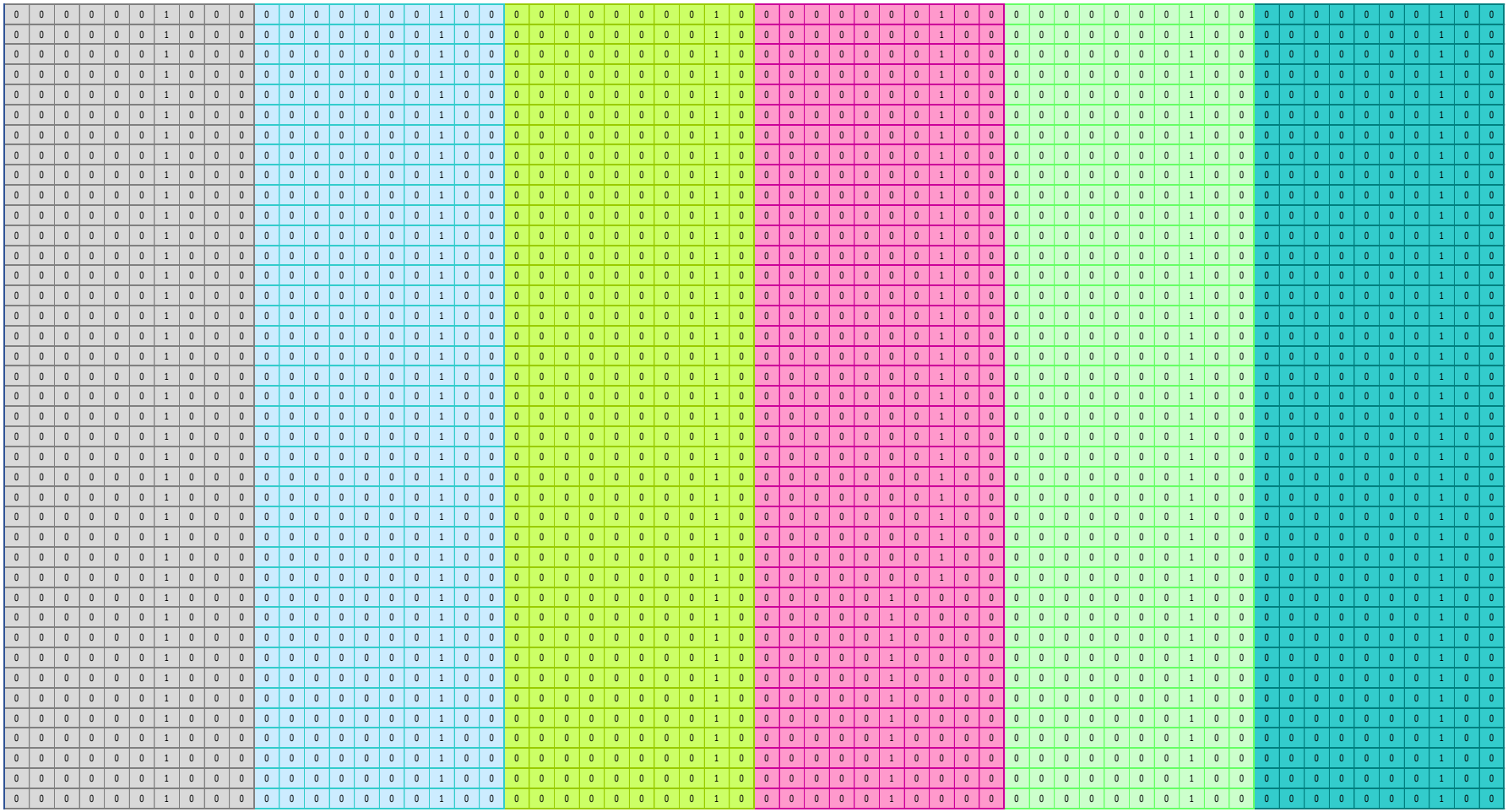
Fuente: Elaboración propia.



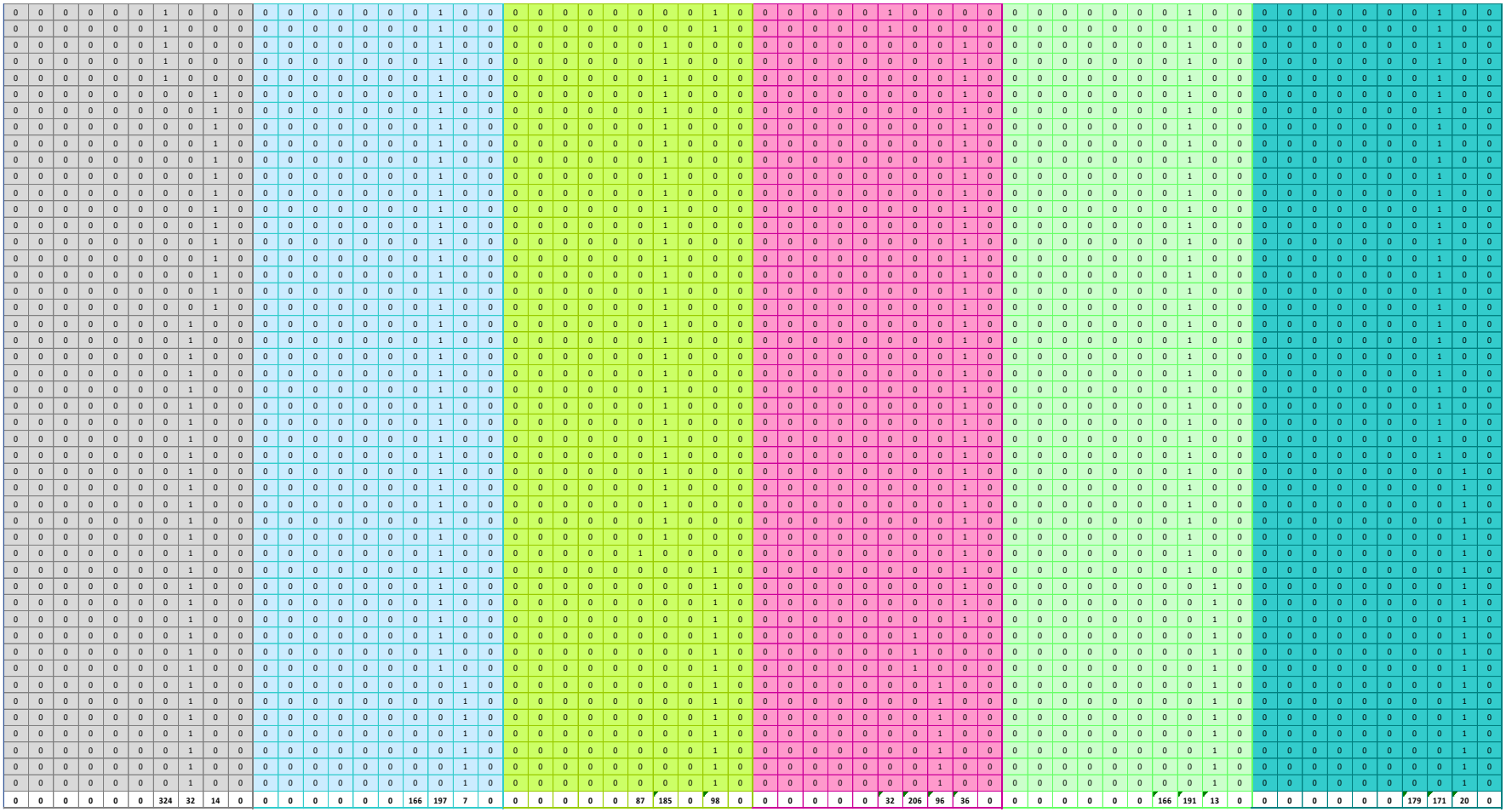
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

10.7 BASE DE DATOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA LOS MESES DE ENE-21 A JUN-21

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Esper	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:25:57	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:25:34	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:25:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:24:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:24:41	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARA SANTILLAN	00:24:24	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:24:16	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:14	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:06	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:23:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:23:55	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:23:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	NOLIA CORDOVA BA	00:23:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:23:22	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:22:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:22:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:46	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:22:40	TARDANZA DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:22:40	TARDANZA DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:31	TARDANZA DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:22:25	TARDANZA DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:20	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:22:13	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:09	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:22:05	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:22:04	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:22:04	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:22:03	EQUIVOACIÓN PROGRAM.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:22:03	FALTA DE DISP. DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:03	ATENDIDO	2021	Ene

Fuente: Elaboración propia

CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARA SANTILLAN	00:22:03	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:56	FALTA DE DISP. DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:51	FALTA DE DISP. DE MED.	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:21:50	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:50	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:49	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:21:45	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:45	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:21:37	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:30	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:29	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:26	ABANDONADO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:26	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:22	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARA SANTILLAN	00:21:21	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:19	ABANDONADO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:19	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:08	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:21:08	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:07	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:21:07	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:03	ABANDONADO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:21:01	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:21:01	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:20:58	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:53	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:20:51	ABANDONADO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:51	ATENDIDO	2021	Ene
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:20:46	ATENDIDO	2021	Ene

Fuente: Elaboración propia

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Esper	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	IVONNE NEYRA	00:25:57	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:25:34	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:24:16	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:23:55	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:23:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:22:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:22:13	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:22:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:21:51	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:21:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:21:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:21:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	IVONNE NEYRA	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:20:22	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARA SANTILLAN	00:20:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:20:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:20:07	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:20:07	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:07	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:19:57	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:19:57	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:19:57	TARDANZA DE MED.	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:19:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	IVONNE NEYRA	00:19:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	IVONNE NEYRA	00:19:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:19:47	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:19:47	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:19:41	TIEMPO DE ESPERA	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:19:41	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:19:38	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:19:35	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:19:34	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:19:30	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:19:18	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:19:18	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:19:18	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:19:16	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:19:03	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:18:56	ATENDIDO	2021	Feb
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HARRIET NICOLE MA	00:18:56	ATENDIDO	2021	Feb

Fuente: Elaboración propia

CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:25:57	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:25:57	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:25:34	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:25:34	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:25:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:24:14	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:24:06	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:23:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARA SANTILLAN	00:23:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:23:55	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:23:55	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:23:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MAYERMIN RIVERA	00:23:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:23:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:23:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:23:22	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:22:46	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:22:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:22:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:22:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:22:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:22:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:22:13	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:13	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:22:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:22:05	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:22:05	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:21:51	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:21:49	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:21:30	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:29	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:21:29	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:21:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:22	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:21:19	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:19	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:19	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:07	TIEMPO DE ESPERA	2021	Mar

Fuente: Elaboración propia

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Esper	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:25:57	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:25:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:25:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:25:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:24:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:24:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:24:24	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:24:06	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:22:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:21:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:21:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:21:29	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:21:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:21:07	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:21:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:21:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:20:58	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:20:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:51	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:20:46	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:20:40	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:19:58	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:19:57	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:19:54	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:19:47	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:47	EQUIVOCACION PROGR.	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:19:42	TARDANZA DE MEDICO	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:34	TARDANZA DE MEDICO	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:19:30	TARDANZA DE MEDICO	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:19:30	TARDANZA DE MEDICO	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YANELLA PIERINA VII	00:19:30	TARDANZA DE MEDICO	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:19:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:19:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:19:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JESSICA MANZANAR	00:19:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:20	TIEMPO DE ESPERA	2021	Abr

Fuente: Elaboración propia

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Esper	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:24:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:24:24	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:24:16	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:23:55	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:22:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:22:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	DANIELA PALOMINO	00:22:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:22:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:21:49	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:21:49	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:21:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:21:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:21:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:21:29	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:21:26	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	DANIELA PALOMINO	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:21:08	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:21:07	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:21:07	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YANELLA PIERINA VIL	00:21:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:20:51	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:46	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:20:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:20:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:20:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:19:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:19:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:19:39	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:19:38	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:19:35	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	ECATHERINE TABATH	00:18:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:18:45	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:18:24	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:18:15	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	IRENE GUTIERREZ	00:18:15	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:18:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JEYDI ESTHER ARAND	00:18:09	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	DANIELA PALOMINO	00:18:05	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:17:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:17:52	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:17:43	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YANELLA PIERINA VIL	00:17:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:17:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:17:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:17:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	May
CONSULTA AMBULATORI.	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:17:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	May

Fuente: Elaboración propia

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Esper	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	DANIELA PALOMINO	00:25:34	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	DANIELA PALOMINO	00:24:41	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:24:14	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JAQUELIN MARTINEZ	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:24:03	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:22:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:22:53	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:22:46	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:22:40	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	KATHERINE CALDERÓ	00:22:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:22:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:22:05	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:22:04	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:21:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:21:29	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SANDRA GISELLA LA	00:21:19	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:51	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:20:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:20:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:20:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:37	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:20:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:20:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:19:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:19:38	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:19:30	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:19:30	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:19:21	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:19:18	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SHARON CHUMBIRA	00:19:18	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	00:19:16	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:18:56	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:18:54	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jun

Fuente: Elaboración propia.

10.8 BASE DE DATOS DE TIEMPO DE ESPERA PARA LOS MESES DE JUL-21 A DIC-21

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
85850	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	08:20:11	08:40:51	08:40:52	00:19:49	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jul	22/07/2021
85851	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	4	13:12:45	13:33:04	13:35:21	00:19:51	00:02:17	ATENDIDO	2021	Jul	12/07/2021
85852	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	9	14:02:25	14:22:23	14:27:07	00:19:51	00:04:43	ATENDIDO	2021	Jul	23/07/2021
85853	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	9	09:43:53	10:04:16	10:04:42	00:19:51	00:00:26	ATENDIDO	2021	Jul	30/07/2021
85856	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	9	14:00:15	14:20:14	14:26:35	00:19:52	00:06:21	ATENDIDO	2021	Jul	16/07/2021
85857	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	4	09:27:10	09:47:10	09:50:00	00:19:52	00:02:49	ATENDIDO	2021	Jul	22/07/2021
85858	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	3	10:02:38	10:23:47	10:23:48	00:19:53	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jul	13/07/2021
85859	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	9	13:09:42	13:29:46	13:31:57	00:19:53	00:02:11	ATENDIDO	2021	Jul	22/07/2021
85860	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	OLGA RUIZ CORAZÓN	4	10:50:21	11:10:17	11:15:49	00:19:53	00:05:32	ATENDIDO	2021	Jul	24/07/2021
85861	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	7	15:27:57	15:48:07	15:53:43	00:19:54	00:05:36	ATENDIDO	2021	Jul	19/07/2021
85862	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:56:38	11:18:49	11:25:09	00:19:54	00:06:19	ATENDIDO	2021	Jul	21/07/2021
85863	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	09:07:41	09:27:51	10:54:27	00:19:54	01:26:35	ATENDIDO	2021	Jul	22/07/2021
85864	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	7	14:05:40	14:26:13	14:28:09	00:19:55	00:01:55	ATENDIDO	2021	Jul	15/07/2021
85865	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	6	08:17:03	08:37:07	08:37:07	00:19:55	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jul	22/07/2021
85866	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	08:54:42	09:15:50	09:19:18	00:19:57	00:03:28	ATENDIDO	2021	Jul	5/07/2021
85870	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑO	6	10:12:56	10:33:09	10:39:24	00:19:57	00:06:15	ATENDIDO	2021	Jul	23/07/2021
85916	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	9	10:15:23	10:35:32	10:53:19	00:19:57	00:17:47	ATENDIDO	2021	Jul	24/07/2021
85923	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	7	10:41:28	11:01:38	11:04:29	00:19:57	00:02:50	ATENDIDO	2021	Jul	24/07/2021
85924	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	EVA QUIROZ	9	11:44:41	12:04:48	12:11:52	00:19:58	00:07:04	ATENDIDO	2021	Jul	10/07/2021
85925	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	5	14:10:28	14:33:38	14:36:06	00:19:58	00:02:28	ATENDIDO	2021	Jul	14/07/2021
85939	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:55:53	11:16:31	11:16:31	00:19:58	00:00:00	ATENDIDO	2021	Jul	21/07/2021
216745								**00:14:15**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Venta	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
94428	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	15:21:07	15:32:31	15:32:32	00:11:17	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94429	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	8	15:22:23	15:34:09	15:35:14	00:11:20	00:01:04	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94439	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	15:44:04	15:55:48	15:55:49	00:11:33	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94440	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	5	15:44:12	15:56:43	16:01:24	00:11:58	00:04:40	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94448	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	8	16:08:03	16:19:54	16:19:58	00:11:38	00:00:03	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94449	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	16:10:36	16:24:29	16:24:29	00:13:35	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94459	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	5	16:40:29	16:53:03	17:00:36	00:10:47	00:07:33	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94460	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	16:47:25	16:58:39	16:58:40	00:10:54	00:00:01	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94461	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	5	16:48:27	17:01:03	17:10:23	00:12:14	00:09:20	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94462	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	16:49:29	17:05:01	17:05:03	00:15:11	00:00:02	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94463	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	16:50:07	17:07:56	17:07:57	00:17:39	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94464	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	7	16:50:22	17:08:12	17:08:13	00:17:35	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94465	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	16:53:46	17:11:03	17:12:45	00:15:05	00:01:42	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94466	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	5	16:55:36	17:10:48	17:16:09	00:14:53	00:05:20	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94467	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	16:56:07	17:12:56	17:15:03	00:16:44	00:02:07	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94468	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	16:59:51	17:15:19	17:17:47	00:15:13	00:02:28	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94469	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SARA ZIMIC	5	17:02:28	17:16:31	17:21:32	00:13:44	00:05:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94470	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	17:02:43	17:18:06	17:21:09	00:15:05	00:03:02	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94471	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	17:04:08	17:22:46	17:25:42	00:18:27	00:02:56	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94472	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	4	17:06:13	17:25:16	17:25:17	00:18:39	00:00:00	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
94473	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	9	17:09:13	18:02:21	18:04:01	00:16:30	00:01:39	ATENDIDO	2021	Ago	31/08/2021
216745								**00:14:00**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Vent	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
102610	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	4	13:28:35	13:44:00	13:54:40	00:12:16	00:10:40	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102611	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	5	13:29:17	13:41:24	13:44:18	00:11:44	00:02:53	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102613	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:38:03	13:51:42	13:51:43	00:12:29	00:00:00	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102614	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:38:19	13:52:07	13:52:08	00:13:25	00:00:00	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102617	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	3	13:45:50	14:02:21	14:12:50	00:16:19	00:10:28	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102618	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:46:03	14:03:33	14:13:32	00:17:17	00:09:59	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102619	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	5	13:48:02	14:04:30	14:21:26	00:15:51	00:16:56	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102620	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	4	13:50:31	14:04:43	14:12:51	00:13:55	00:08:07	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102622	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:53:53	14:13:54	14:13:55	00:19:42	00:00:00	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102623	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	3	13:53:58	14:14:03	14:14:50	00:19:52	00:00:47	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102624	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	13:55:04	14:14:16	15:30:07	00:19:04	01:15:51	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102625	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	4	13:58:25	14:14:24	14:26:45	00:15:43	00:12:21	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102626	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	3	13:58:33	14:15:18	14:15:19	00:16:20	00:00:00	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102627	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	8	14:01:40	14:17:18	14:18:08	00:14:48	00:00:50	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102628	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	5	14:04:30	14:22:31	14:26:17	00:17:17	00:03:45	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102632	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	8	14:13:03	14:32:02	14:37:29	00:18:01	00:05:26	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102633	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	5	14:16:57	14:33:05	14:35:32	00:14:58	00:02:27	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102634	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	7	14:17:49	14:32:05	14:35:00	00:14:08	00:02:54	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102635	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	3	14:18:07	14:35:16	14:44:37	00:16:52	00:09:21	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102685	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	5	16:38:28	16:53:07	17:05:24	00:13:49	00:12:16	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
102710	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	9	18:20:33	18:34:36	18:35:43	00:10:53	00:01:06	ATENDIDO	2021	Set	30/09/2021
216745								**00:14:19**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Venta	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
110610	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	5	09:56:29	10:10:45	10:12:43	00:11:07	00:01:57	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110628	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:12:18	10:25:34	10:25:35	00:11:36	00:00:00	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110629	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:12:58	10:25:45	10:25:46	00:12:38	00:00:00	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110630	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:13:32	10:26:11	10:26:12	00:12:14	00:00:01	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110631	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:13:44	10:27:20	10:34:42	00:12:28	00:07:22	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110632	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	7	10:16:03	10:26:47	10:34:42	00:10:27	00:07:54	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110633	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ERIKA KARINA LLOCL	3	10:16:30	10:27:32	10:27:32	00:10:41	00:00:00	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110634	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	9	10:17:39	10:28:36	10:32:25	00:10:45	00:03:48	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110638	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	VANESSA VARELA ES	9	10:24:03	10:34:49	10:37:33	00:10:10	00:02:43	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110641	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:27:37	10:39:25	10:39:25	00:11:36	00:00:00	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110642	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	7	10:28:25	10:41:01	10:43:00	00:12:13	00:01:58	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110643	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	HELEN LEON	6	10:29:39	10:40:57	10:42:50	00:11:14	00:01:52	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110644	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	HELEN LEON	6	10:31:34	10:43:18	10:48:24	00:11:21	00:05:06	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110658	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	10	10:57:49	11:10:40	11:11:54	00:10:34	00:01:14	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110659	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	8	10:58:05	11:09:11	11:17:38	00:10:46	00:08:27	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110668	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	10	11:05:31	11:18:14	11:25:01	00:11:08	00:06:46	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110669	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	4	11:06:19	11:17:47	11:18:08	00:10:40	00:00:21	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110716	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	10	13:09:26	13:20:37	13:20:39	00:10:27	00:00:02	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110719	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	10	13:16:01	13:28:54	13:29:43	00:10:55	00:00:49	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110722	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	4	13:48:03	14:00:23	14:00:34	00:11:52	00:00:10	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
110730	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	4	15:33:50	15:49:56	15:51:05	00:16:05	00:01:08	ATENDIDO	2021	Oct	30/10/2021
216745								**00:14:03**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Venta	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
118929	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	EVA QUIROZ	20	14:58:23	15:13:41	15:19:10	00:14:34	00:05:29	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118930	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	14:59:55	15:17:55	15:17:58	00:16:20	00:00:02	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118931	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	HELEN LEON	5	15:00:02	15:17:11	15:26:36	00:17:00	00:09:24	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118932	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	15:02:55	15:18:03	15:18:04	00:15:03	00:00:00	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118933	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	15:03:20	15:18:33	15:20:04	00:14:44	00:01:31	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118934	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	15:04:11	15:18:15	15:23:06	00:13:56	00:04:50	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118935	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	CENTURION RUIZ	9	15:07:52	15:19:06	15:19:07	00:10:41	00:00:01	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118936	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	CENTURION RUIZ	9	15:08:23	15:19:26	15:22:09	00:10:44	00:02:43	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118938	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	15:11:01	15:21:13	15:27:57	00:10:04	00:06:44	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118939	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	CENTURION RUIZ	9	15:11:22	15:23:38	15:23:42	00:11:34	00:00:03	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118984	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:15:30	17:26:53	17:31:24	00:11:14	00:04:31	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118985	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:18:38	17:31:36	17:37:00	00:12:49	00:05:24	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118986	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:19:42	17:37:17	17:41:00	00:17:21	00:03:42	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118987	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:24:29	17:41:29	17:45:04	00:16:37	00:03:35	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118988	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:30:09	17:45:14	17:48:35	00:14:57	00:03:21	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118989	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:31:05	17:49:18	17:56:01	00:18:05	00:06:43	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118991	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	17:38:37	17:58:21	17:58:27	00:19:15	00:00:05	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118992	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	17:39:42	17:58:34	17:58:35	00:18:45	00:00:00	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118993	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	YELCI FELICE SACO	6	17:42:23	17:58:42	18:02:19	00:16:09	00:03:36	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118994	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	17:45:32	17:59:16	18:02:57	00:13:21	00:03:41	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
118995	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	8	17:48:03	18:03:05	18:08:55	00:14:55	00:05:49	ATENDIDO	2021	Nov	30/11/2021
216745								**00:13:40**					

Fuente: Elaboración propia.

	Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Venta	HG	HI	HF	Tiempo de Espera	TA	Observación	AÑO	MES	fecha
126247	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANDREA ESTACIÓN D	8	14:19:43	14:32:35	14:32:36	00:12:23	00:00:01	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126248	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	3	14:22:06	14:35:57	14:37:24	00:13:33	00:01:27	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126249	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:24:10	14:36:17	14:39:39	00:11:30	00:03:21	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126258	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	6	14:37:03	14:48:33	14:48:34	00:11:11	00:00:01	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126262	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANDREA ESTACIÓN D	8	14:40:23	14:51:05	14:51:08	00:10:16	00:00:02	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126263	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	3	14:40:33	14:51:29	14:51:36	00:10:52	00:00:06	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126264	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	6	14:41:03	14:52:15	14:52:16	00:10:54	00:00:00	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126266	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:44:02	14:57:49	14:57:57	00:13:35	00:00:07	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126267	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:44:11	14:58:31	14:59:03	00:13:47	00:00:32	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126268	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	6	14:47:42	14:59:18	14:59:19	00:11:30	00:00:00	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126269	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANDREA ESTACIÓN D	8	14:50:08	15:00:54	15:00:55	00:10:44	00:00:01	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126270	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	6	14:50:56	15:02:33	15:02:34	00:11:20	00:00:00	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126271	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:51:04	15:04:42	15:04:51	00:12:49	00:00:09	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126272	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:54:48	15:07:46	15:07:47	00:12:11	00:00:01	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126273	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	GRAZZIA TORRES	10	14:55:15	15:08:13	15:09:44	00:12:32	00:01:31	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126297	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	HELEN LEON	5	15:57:10	16:08:01	16:09:34	00:10:44	00:01:32	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126298	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	HELEN LEON	5	15:58:54	16:09:45	16:12:27	00:10:45	00:02:41	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126299	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	9	16:07:33	16:21:11	16:23:28	00:13:19	00:02:16	ATENDIDO	2021	Dic	30/12/2021
126331	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ERIKA KARINA LLOCL	5	07:18:21	07:38:25	07:38:27	00:19:29	00:00:02	ATENDIDO	2021	Dic	31/12/2021
126337	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	SILVANA RATTO	6	07:40:43	07:51:27	07:54:10	00:10:35	00:02:43	ATENDIDO	2021	Dic	31/12/2021
126360	CONSULTA AMBULATORIA	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	3	11:49:18	12:00:04	12:03:48	00:10:42	00:03:43	ATENDIDO	2021	Dic	31/12/2021
216745								**00:13:41**					

Fuente: Elaboración propia.

10.8 BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (POST-TEST)

ENCUESTADOS	PREGUNTA 1										PREGUNTA 2										PREGUNTA 3										PREGUNTA 4										PREGUNTA 5									
	ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
19	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
20	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
21	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
22	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
23	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
25	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
26	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
27	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
28	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
29	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
30	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
31	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
32	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
33	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
34	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
35	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
36	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
37	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
38	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
39	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
40	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
41	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
42	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
43	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

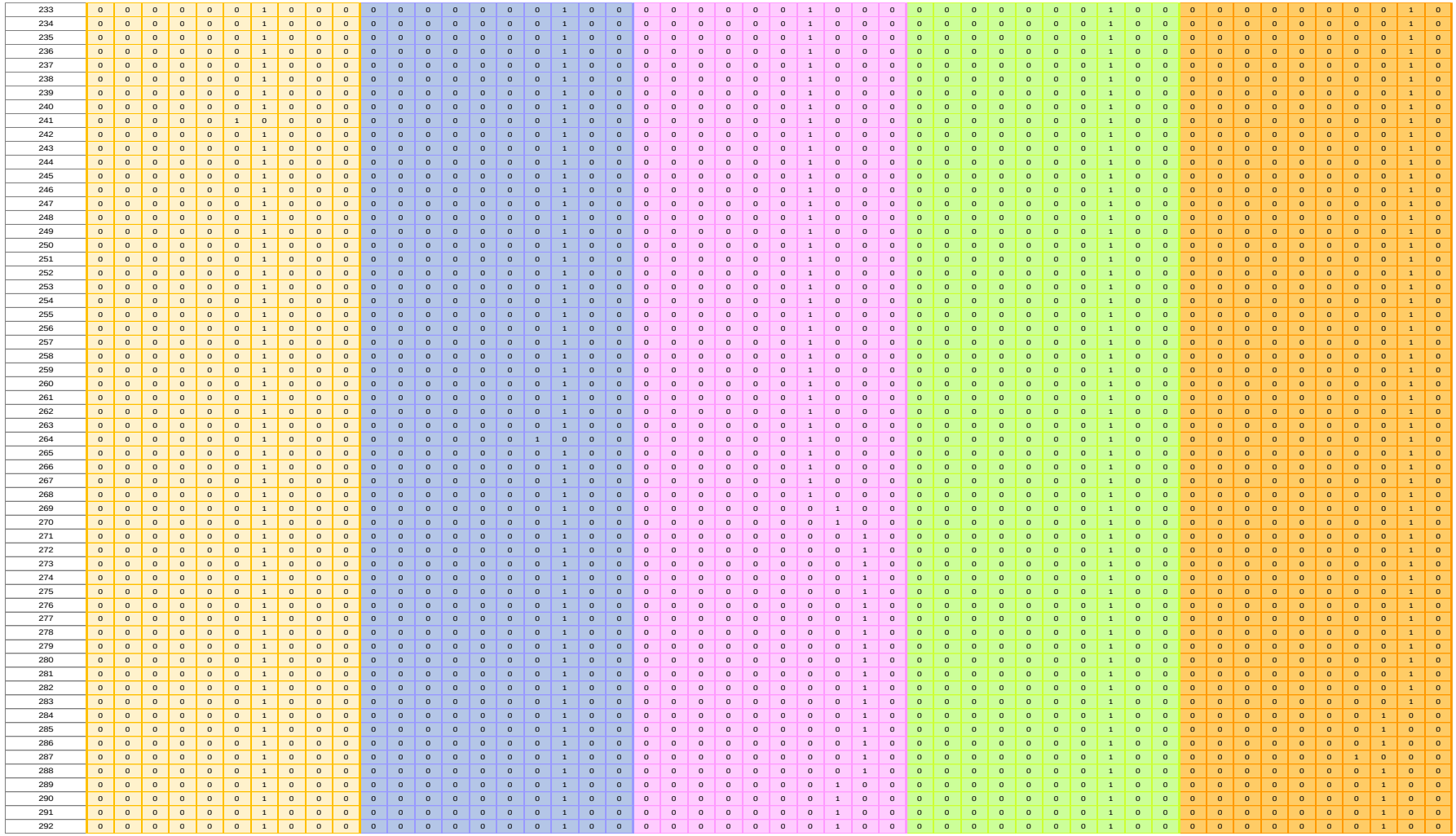
Fuente: Elaboración propia.

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

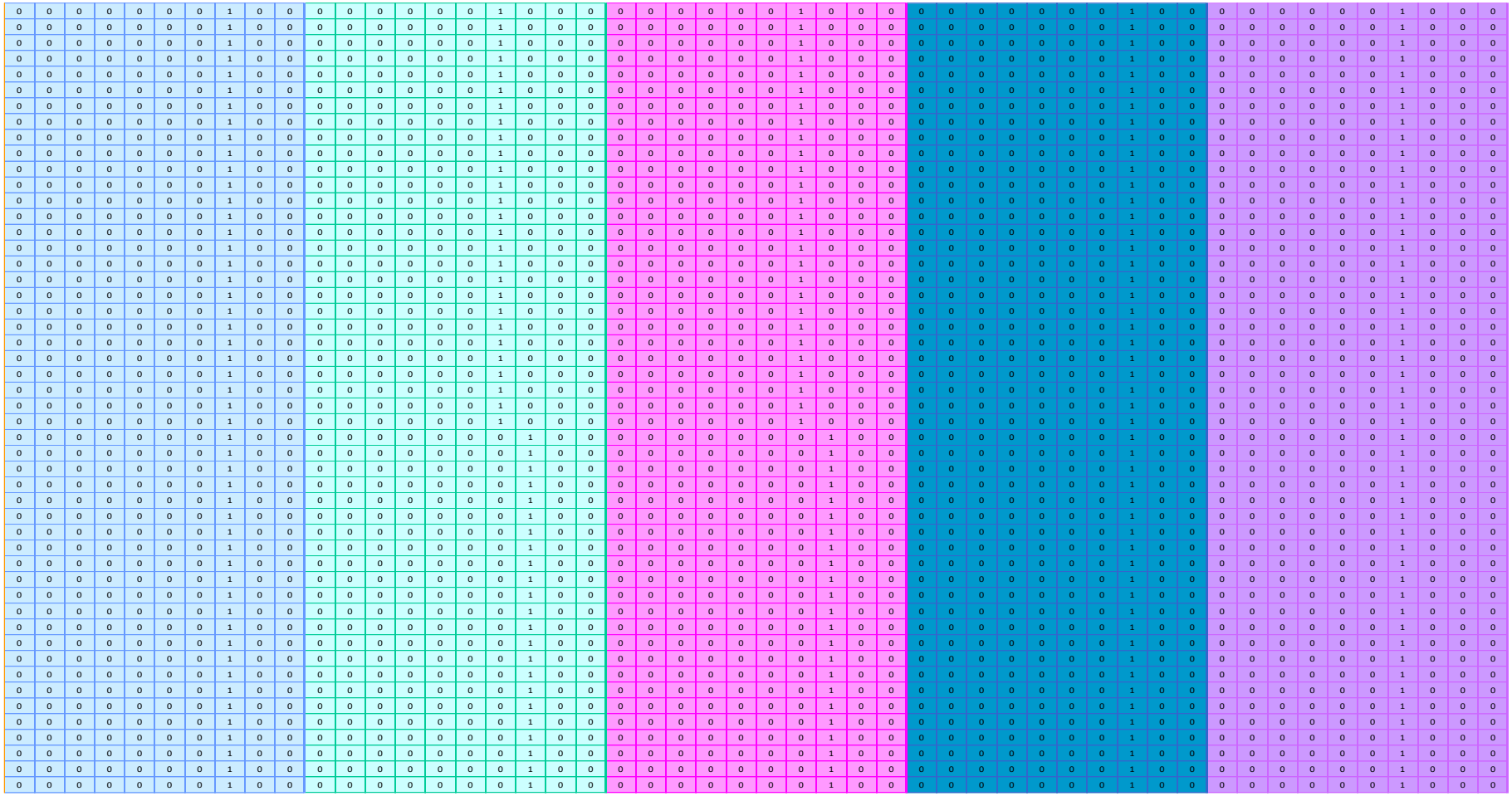


Fuente: Elaboración propia.

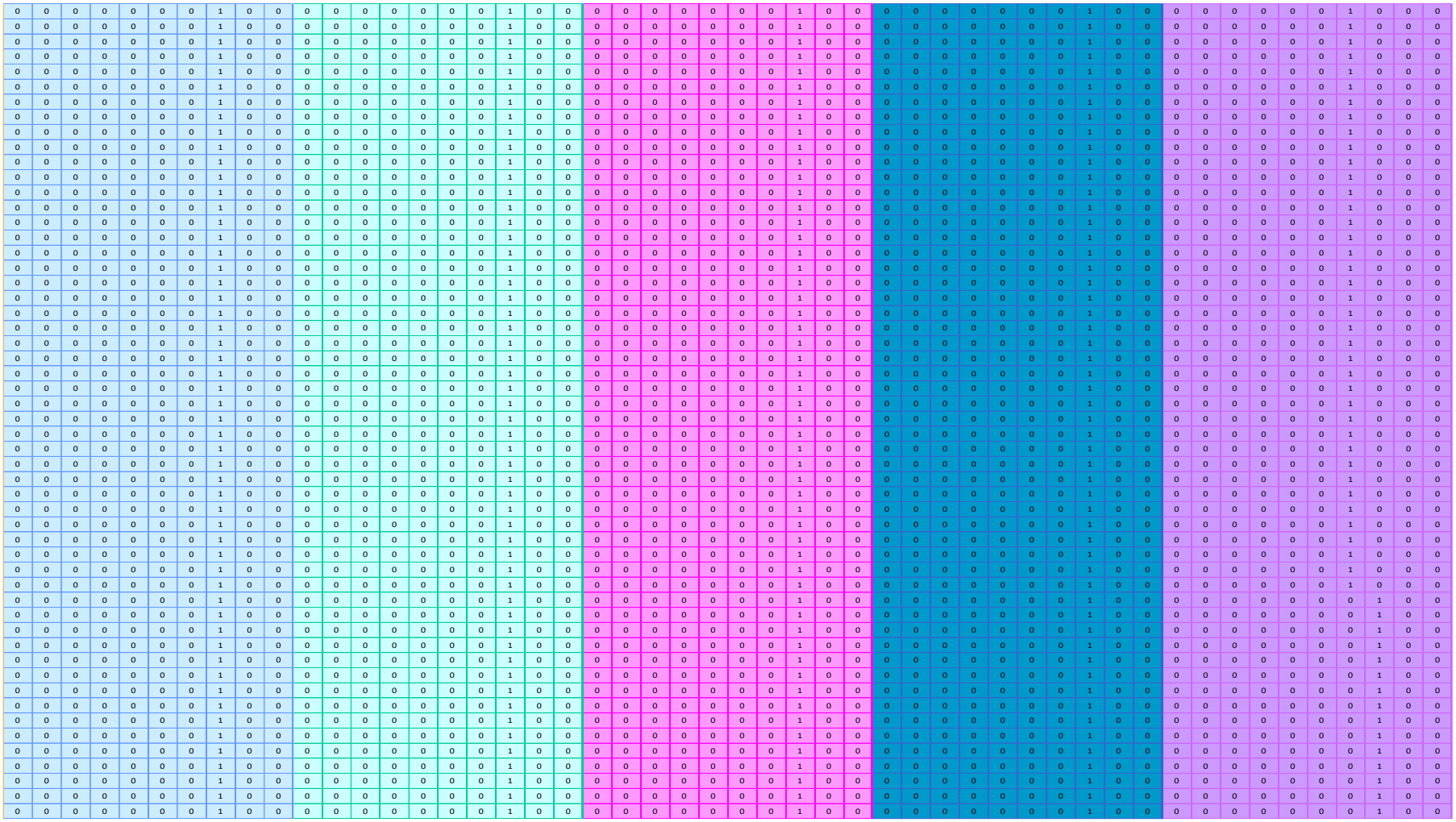
| | | |

| | | |

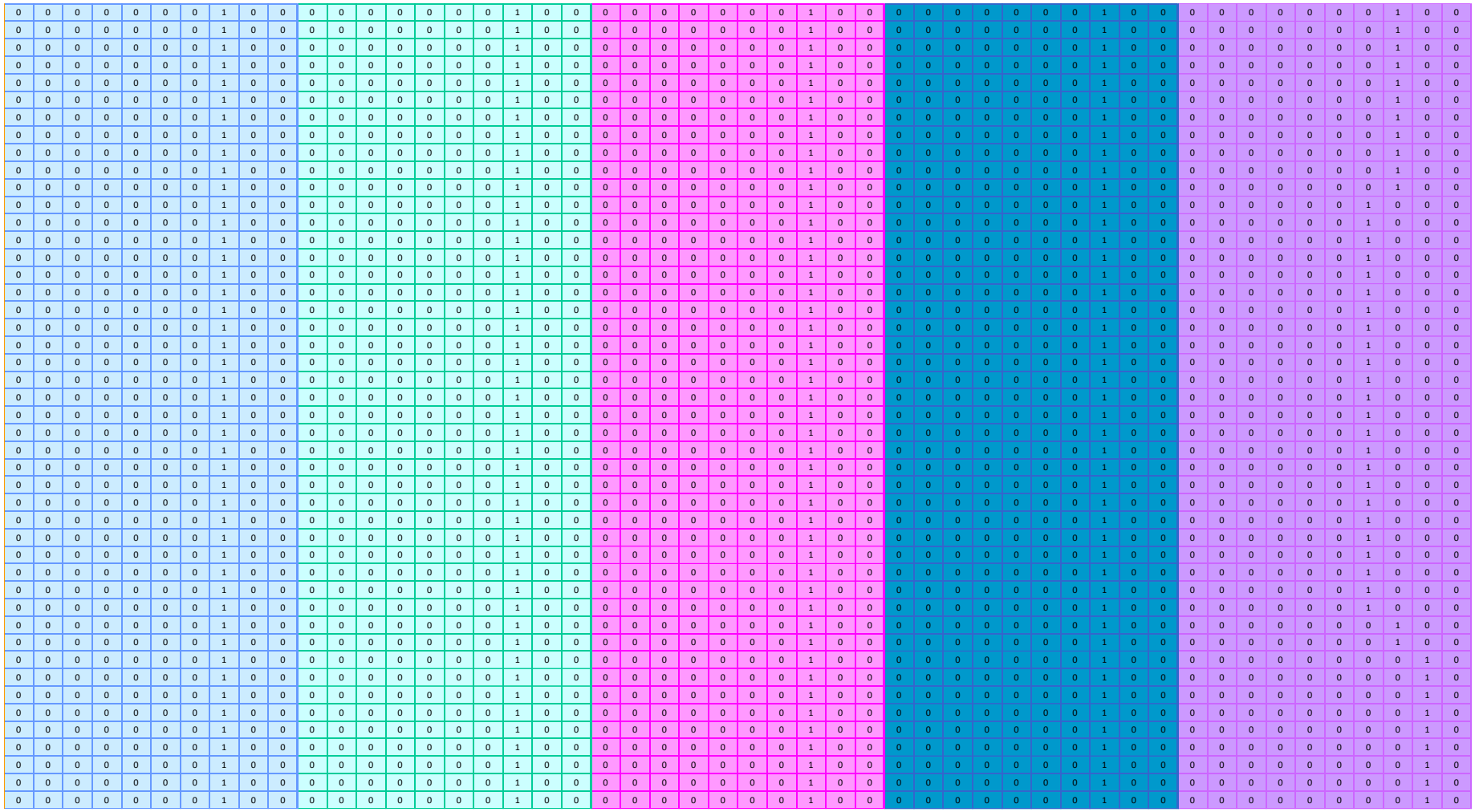
PREGUNTA 6										PREGUNTA 7										PREGUNTA 8										PREGUNTA 9										PREGUNTA 10									
ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0



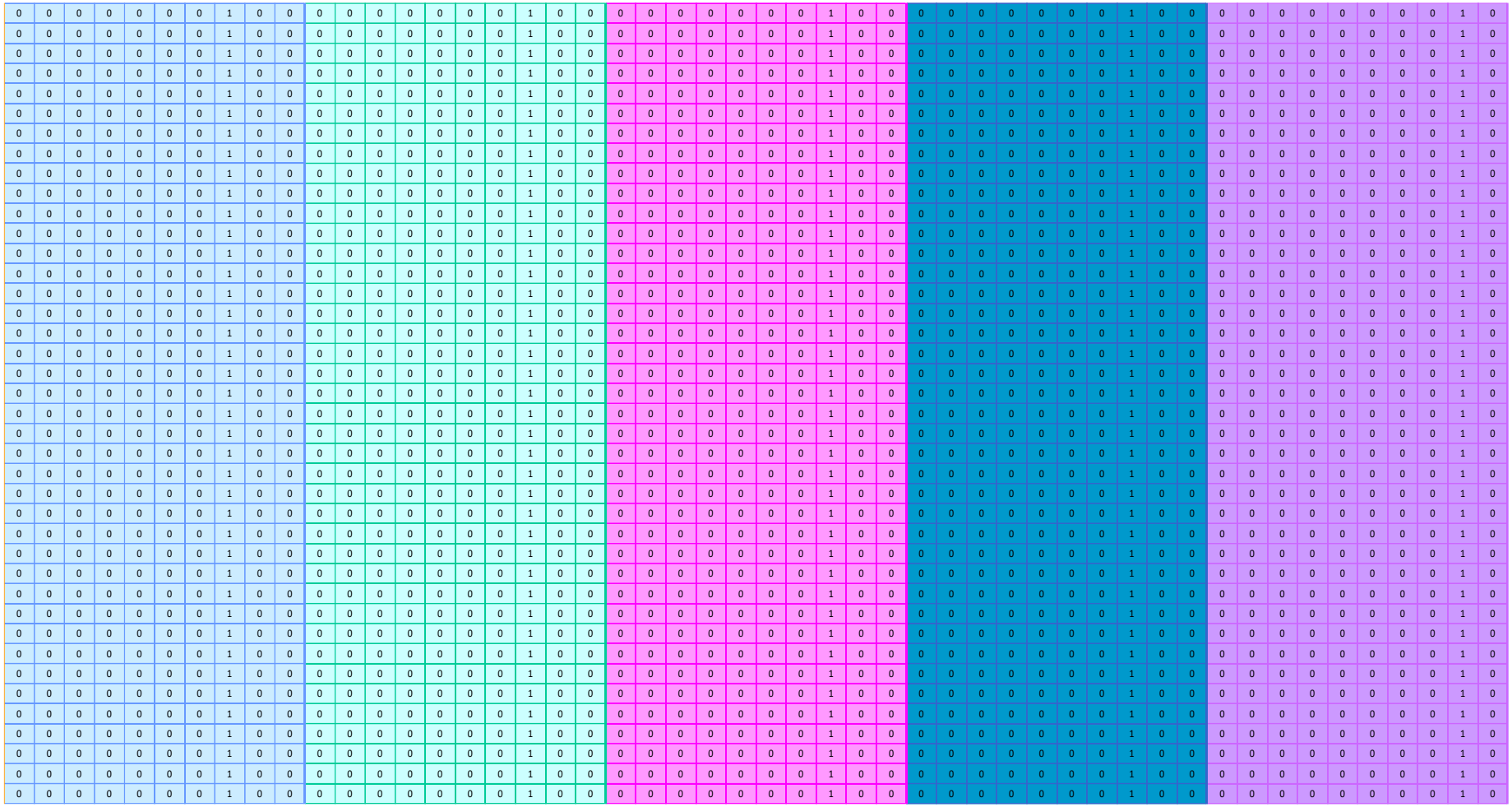
Fuente: Elaboración propia.



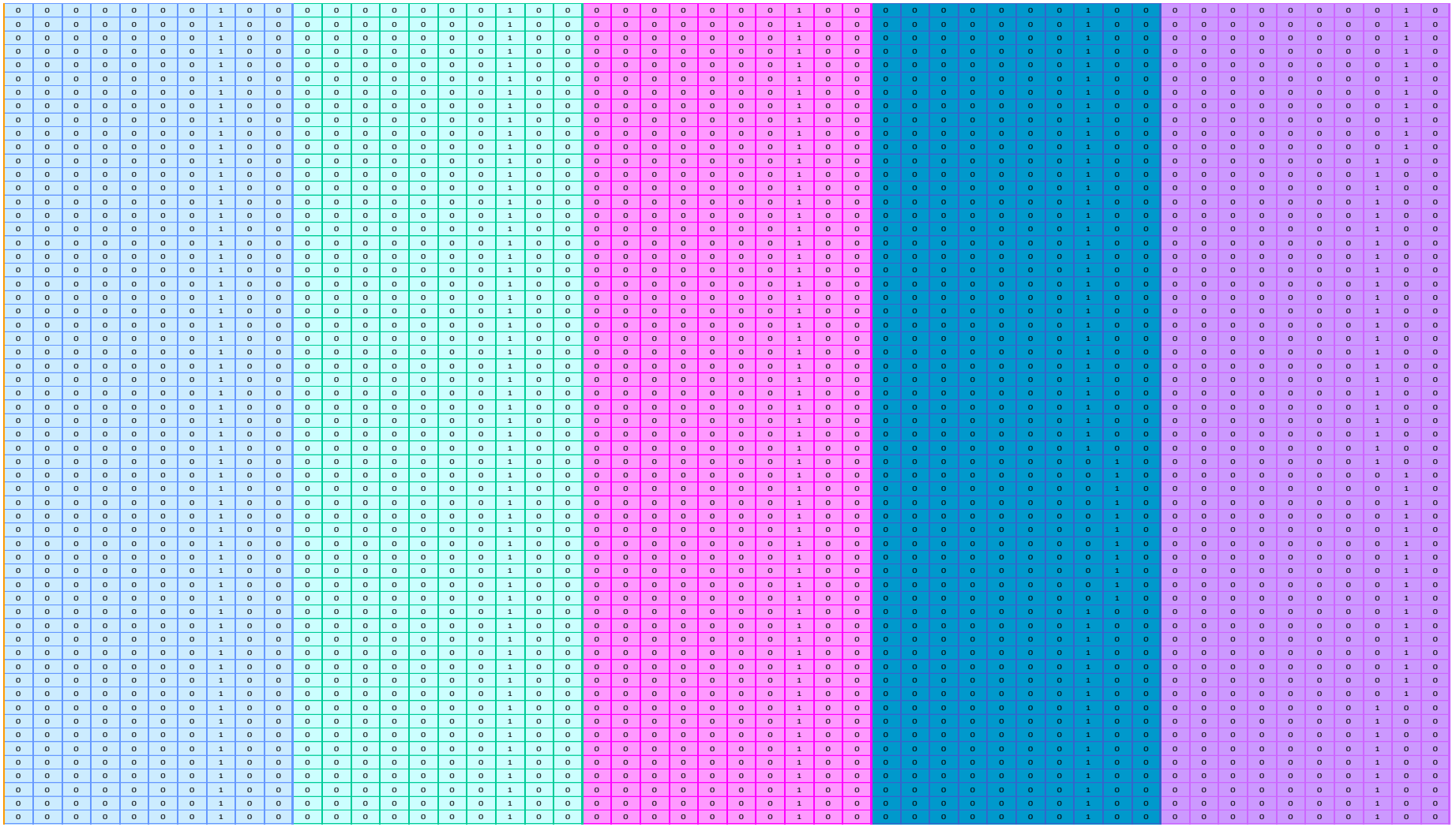
Fuente: Elaboración propia.



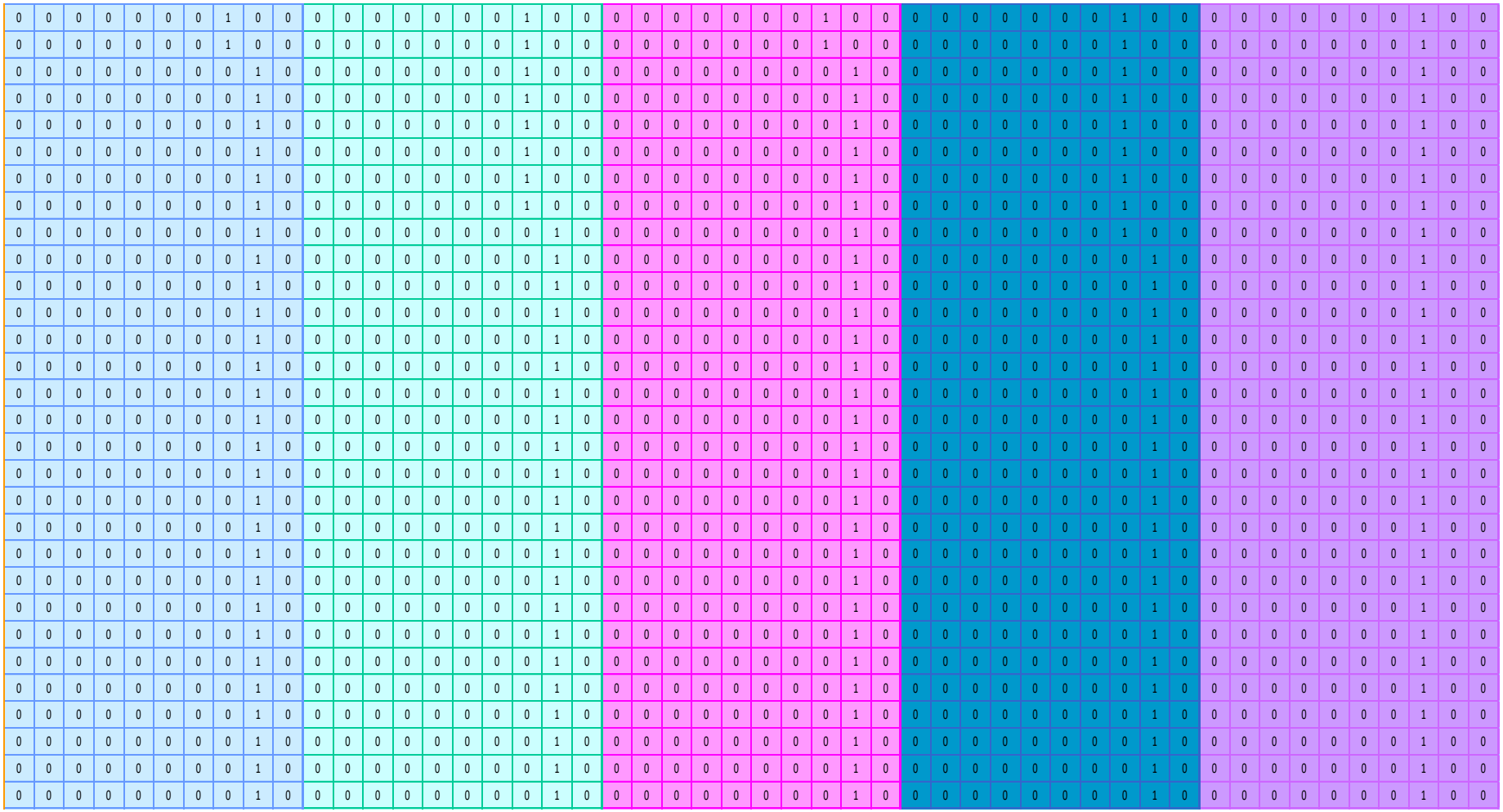
Fuente: Elaboración propia.



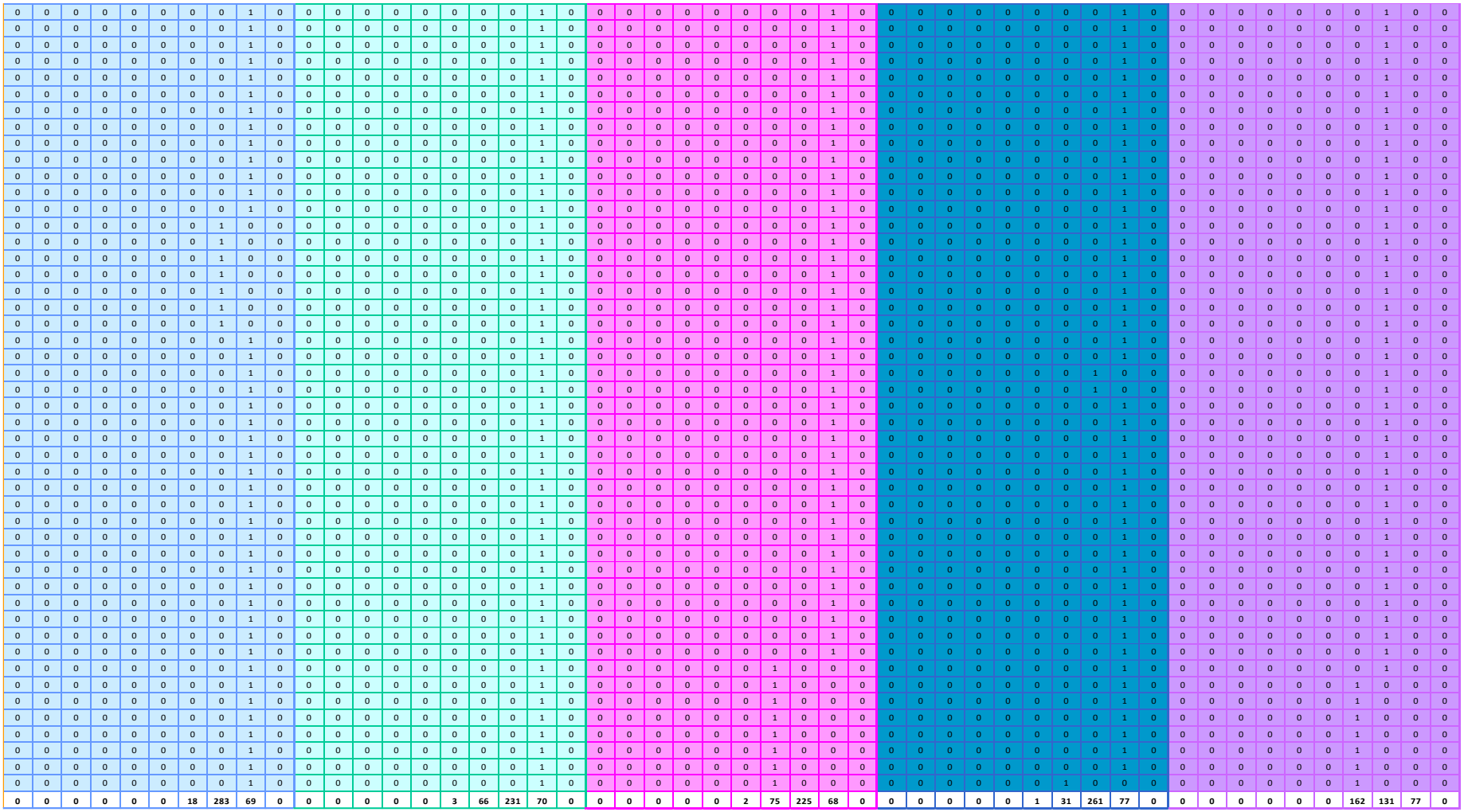
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

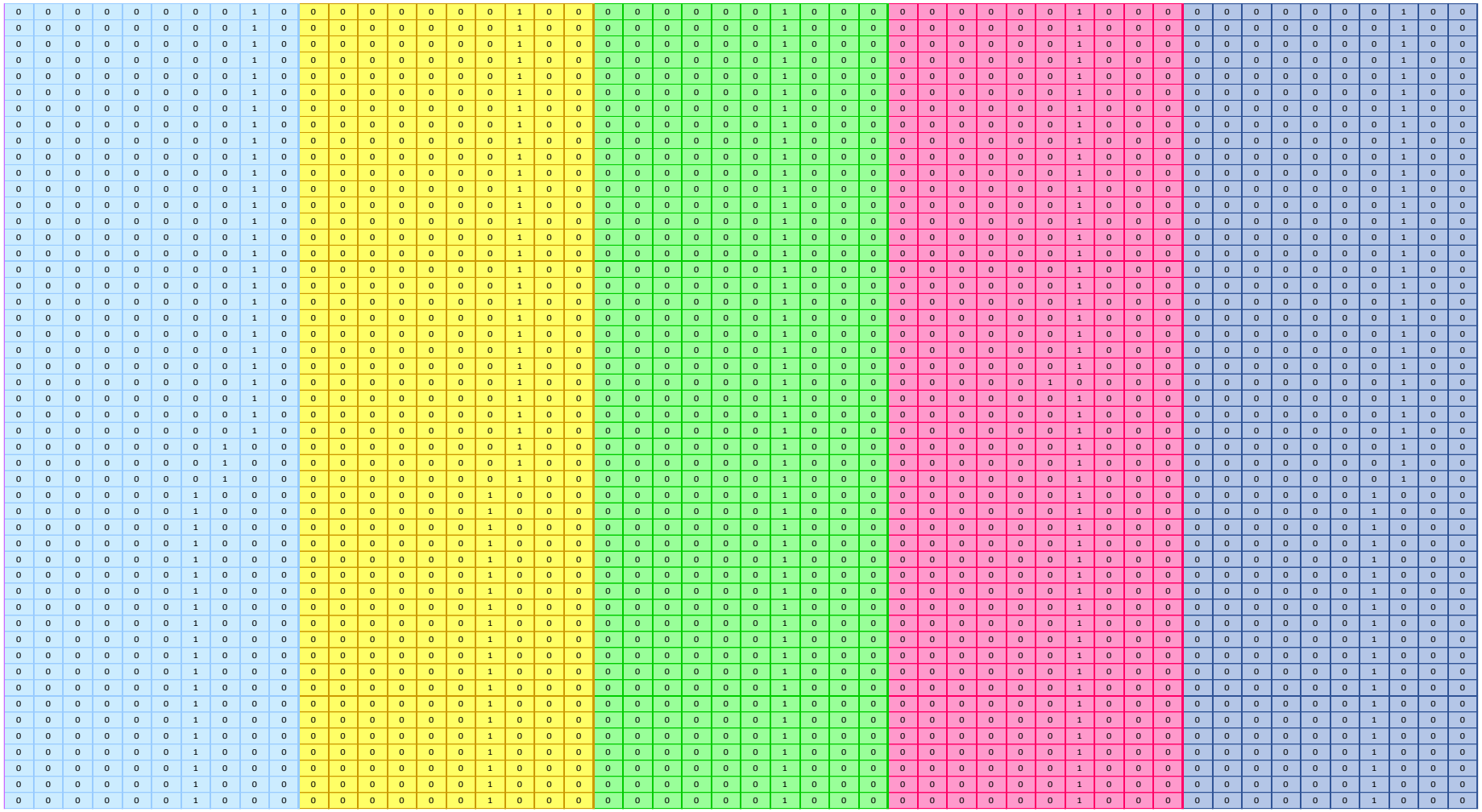


Fuente: Elaboración propia.

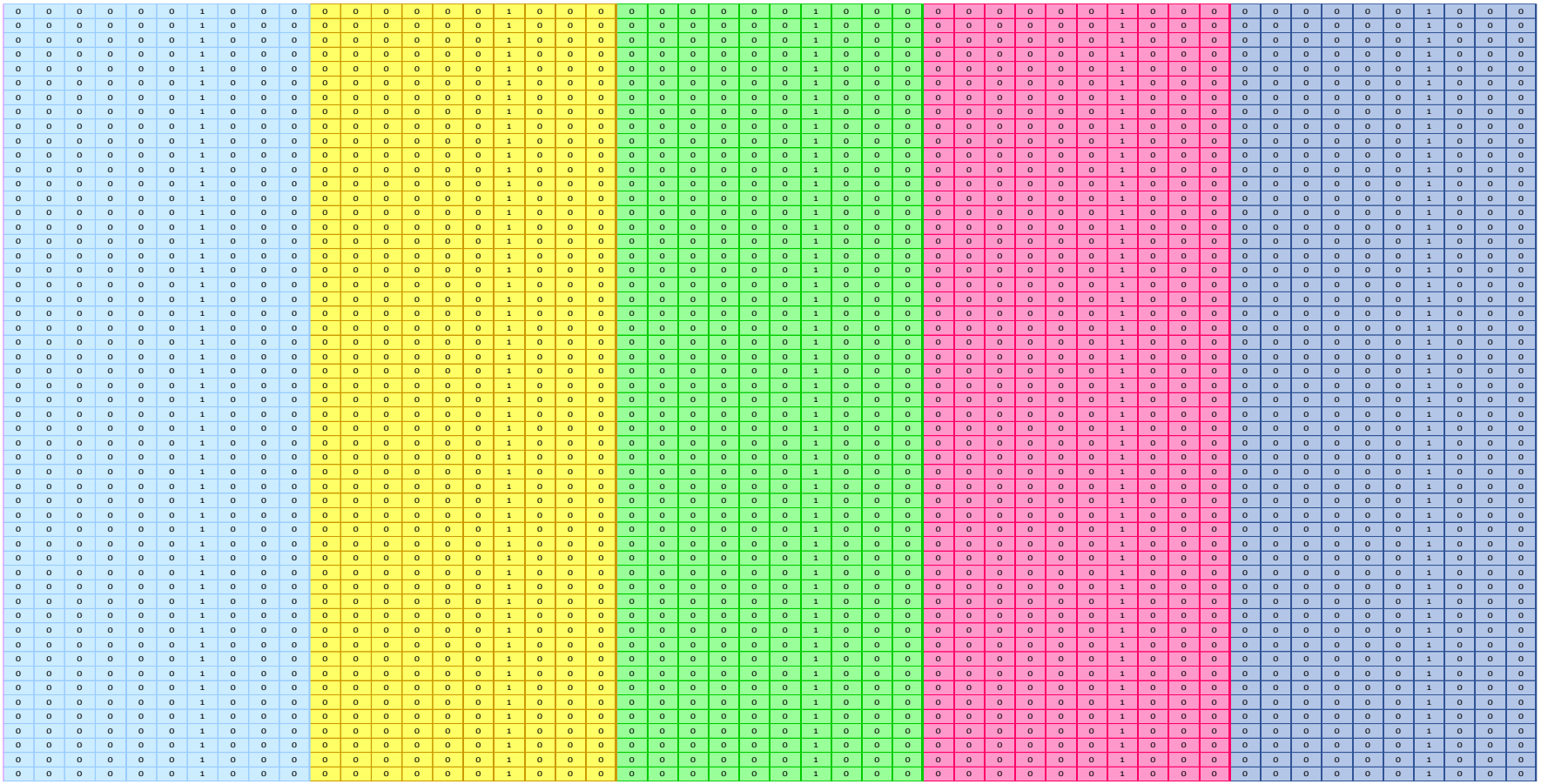


Fuente: Elaboración propia.

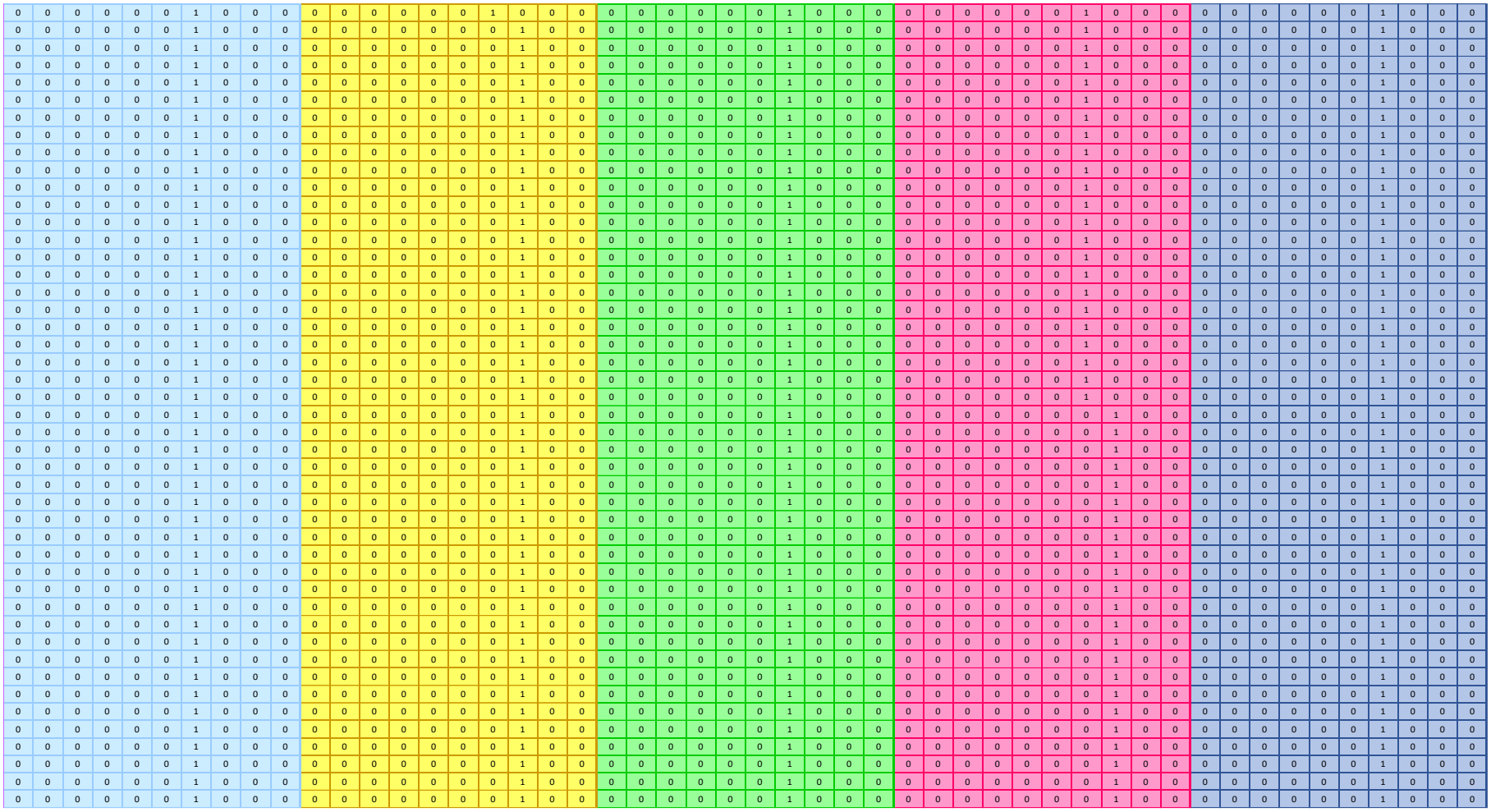
PREGUNTA 11									
ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



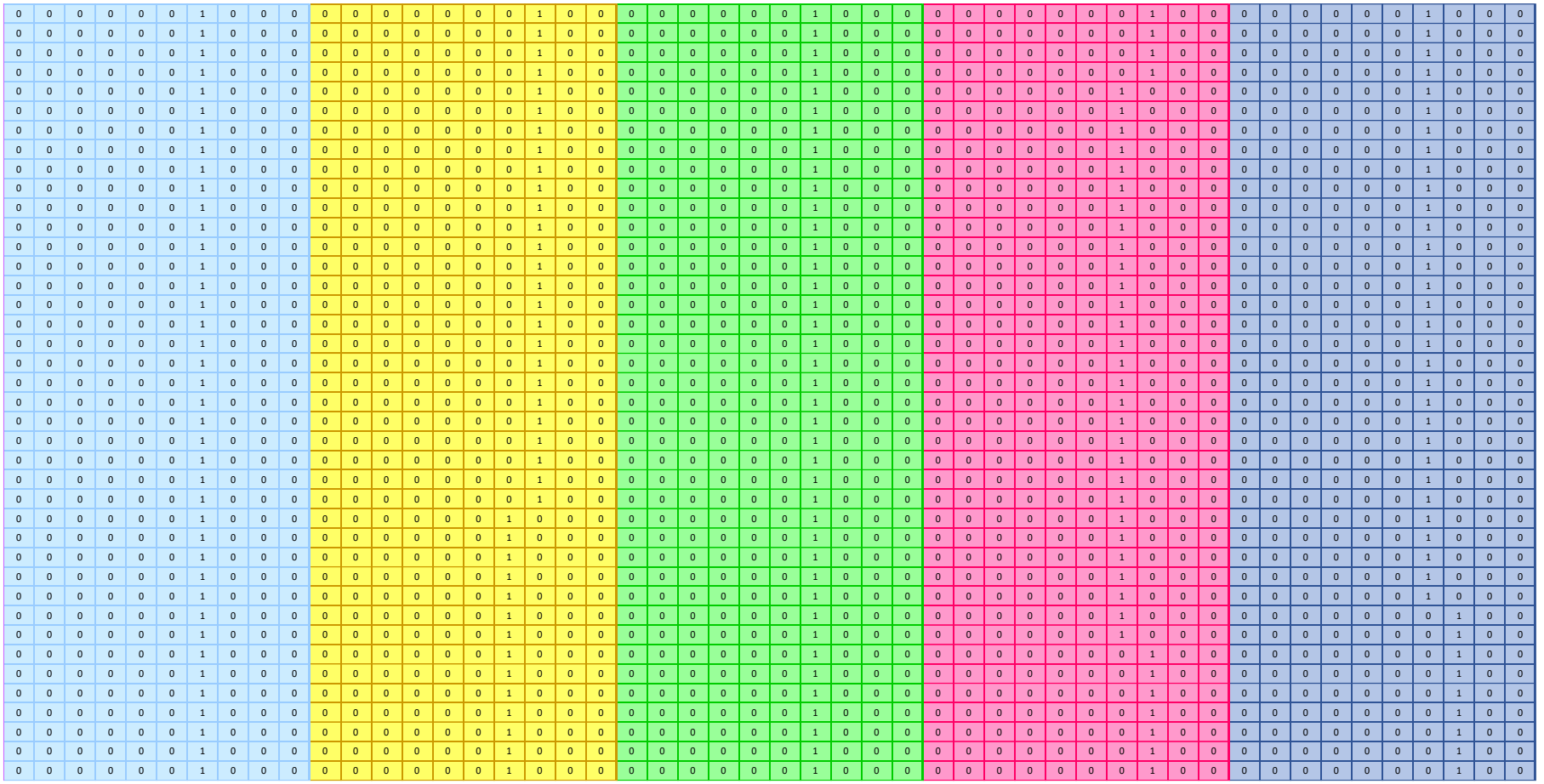
Fuente: Elaboración propia.



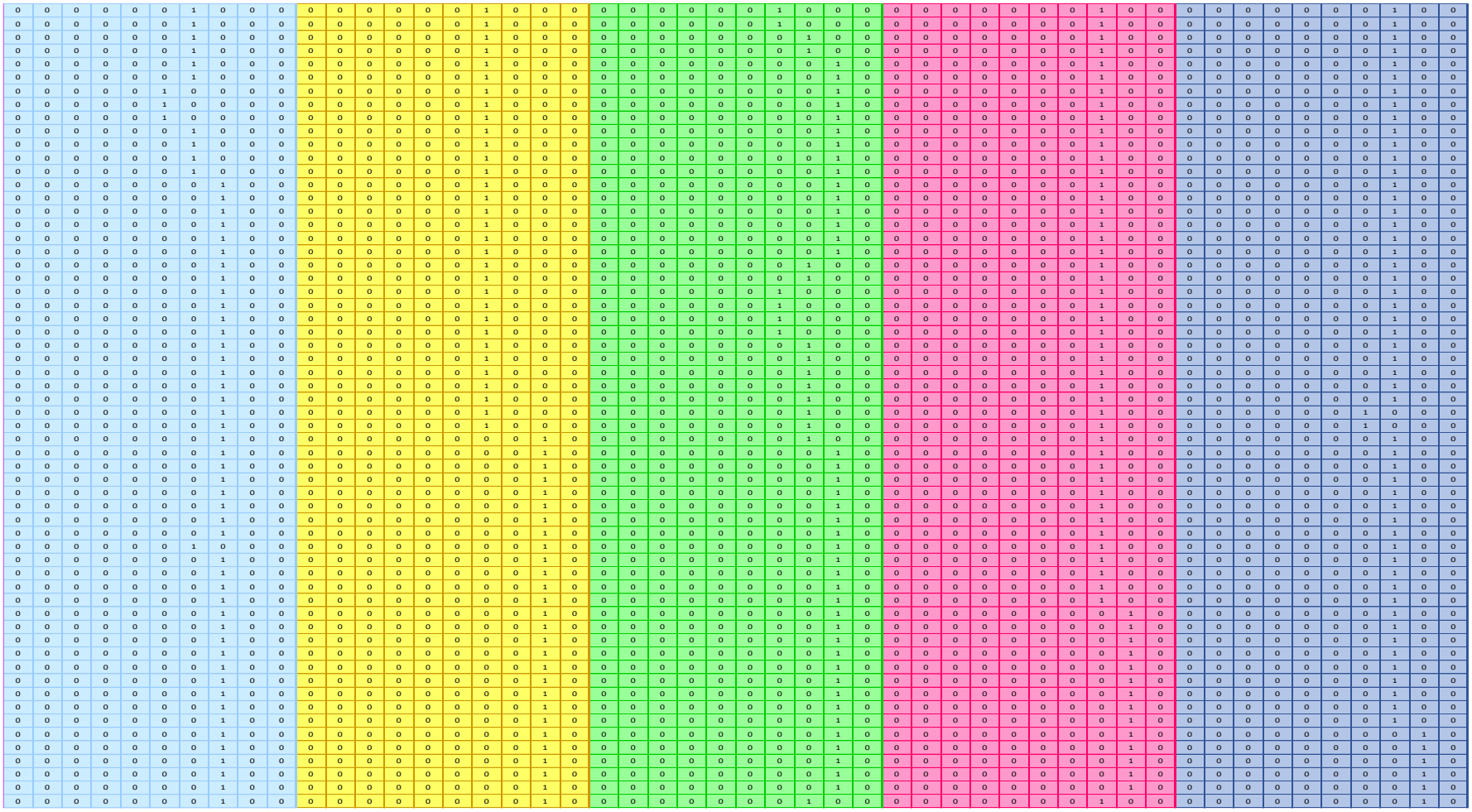
Fuente: Elaboración propia.



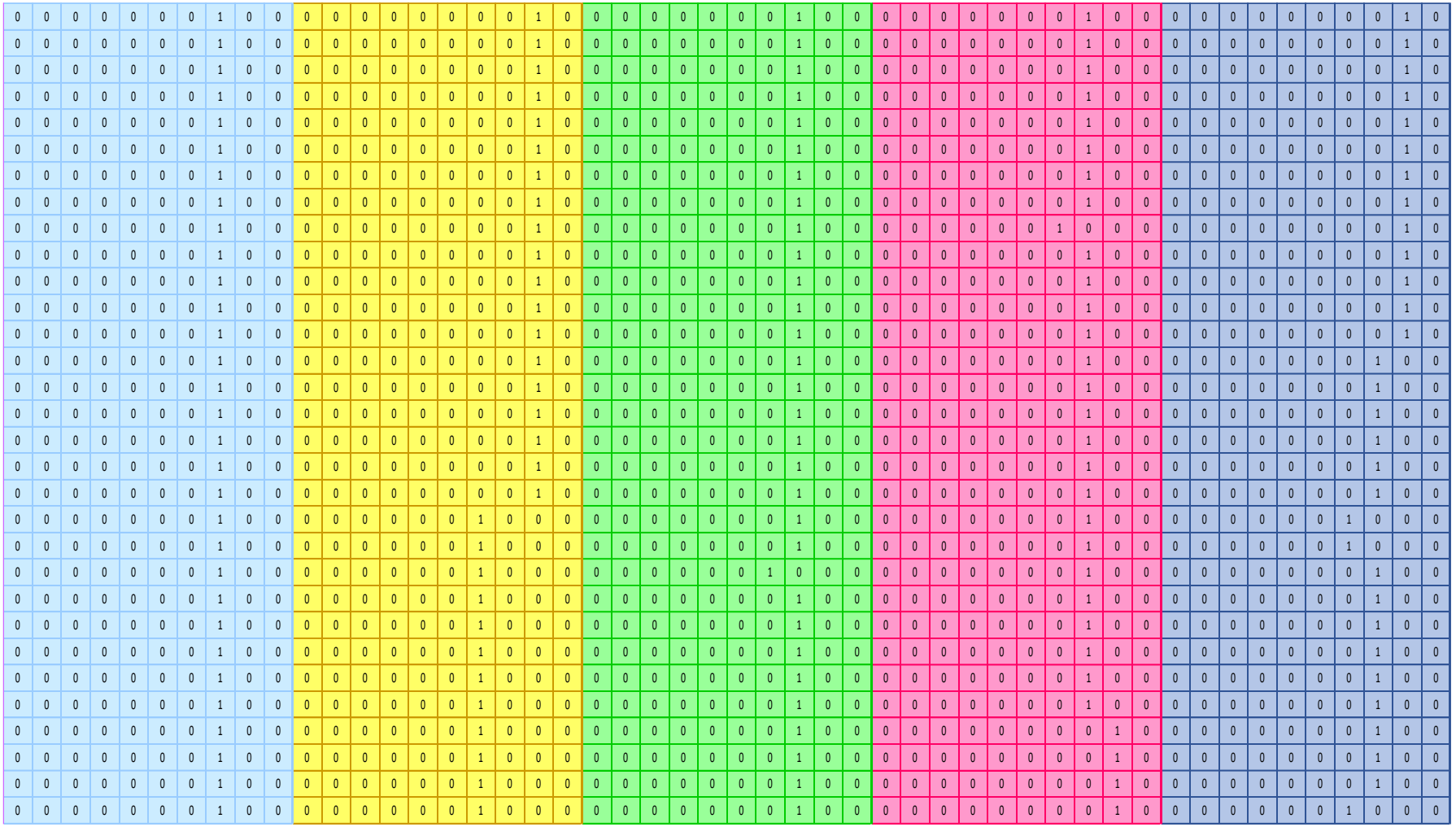
Fuente: Elaboración propia.



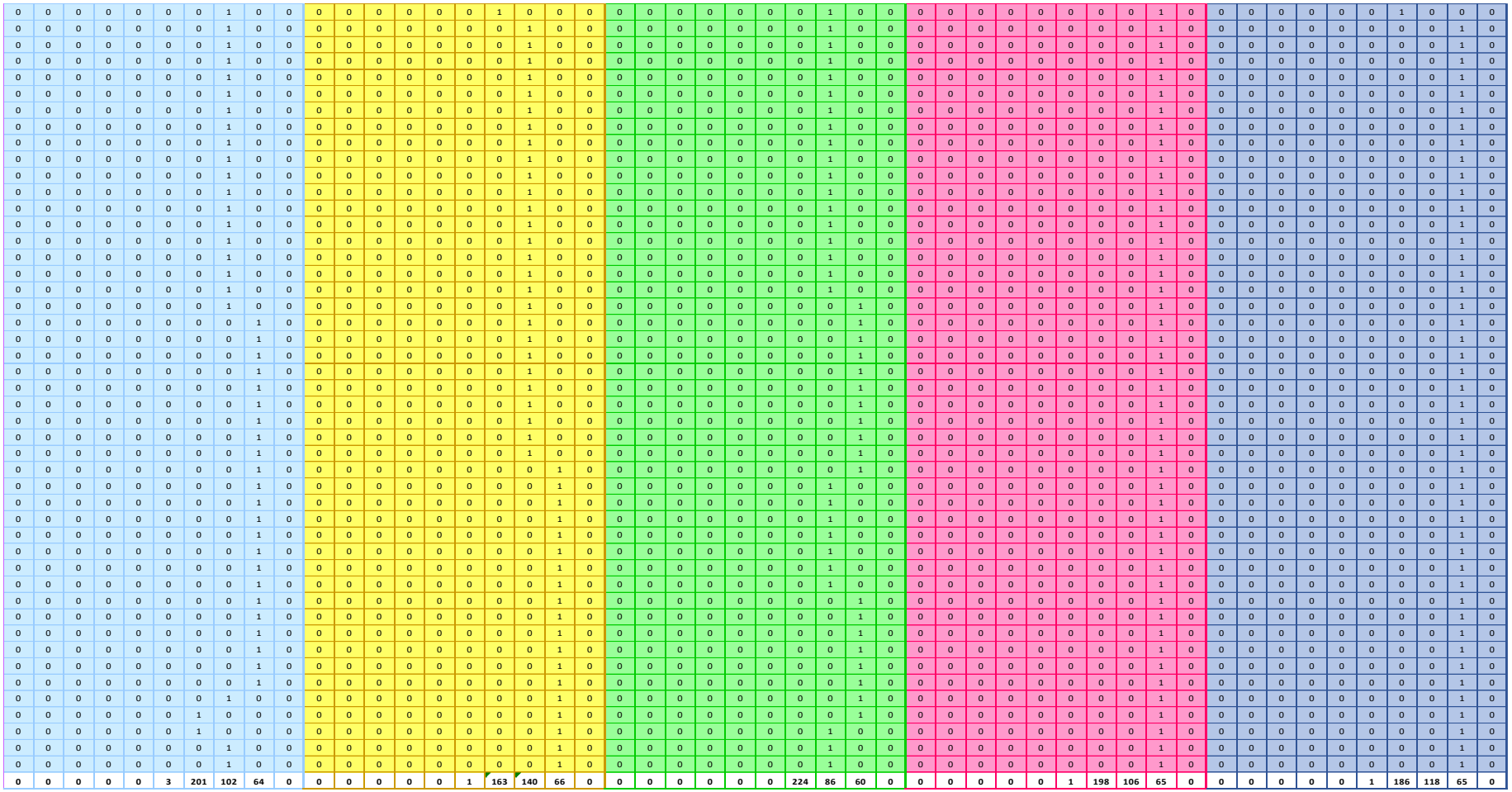
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

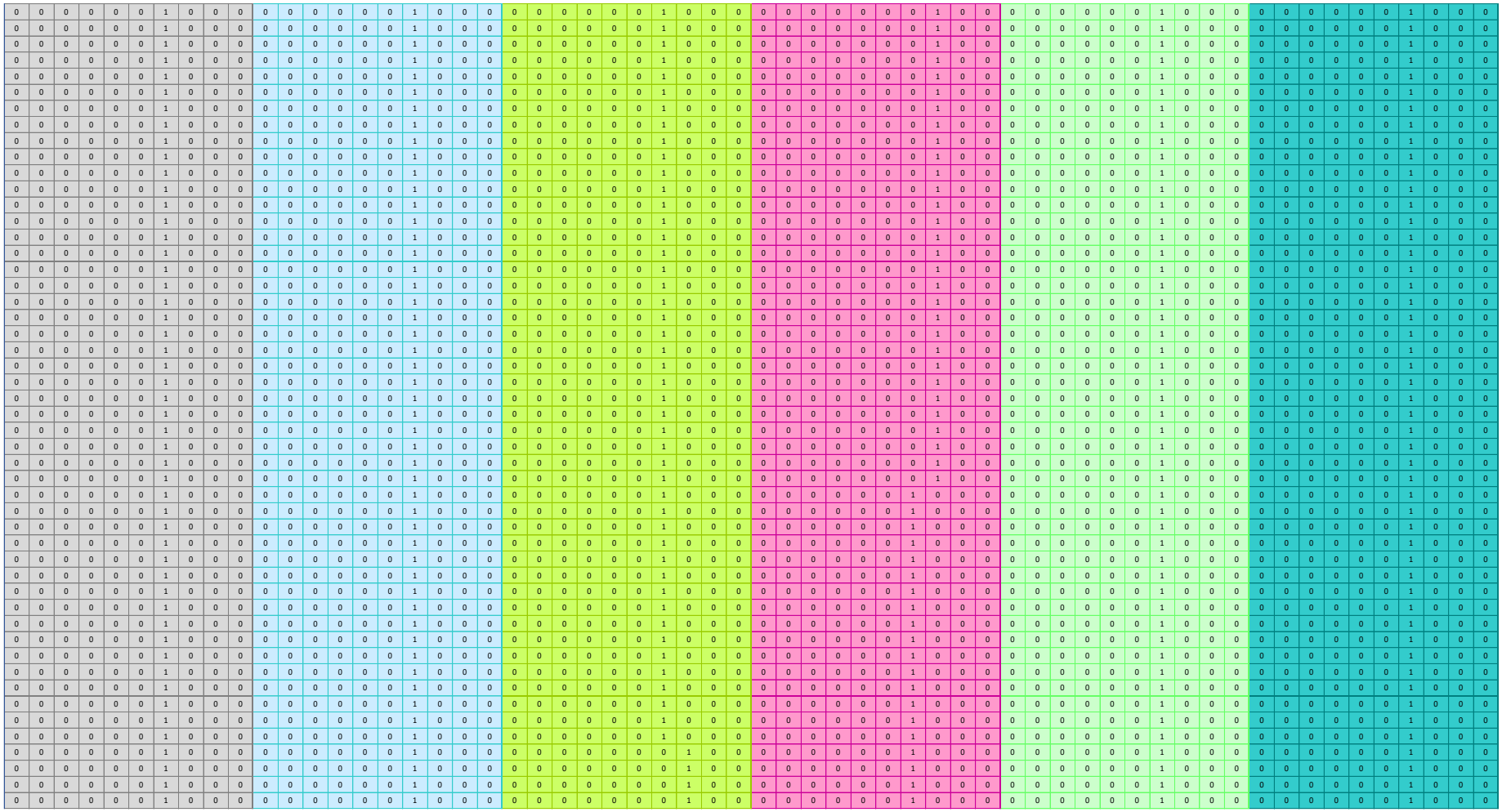


Fuente: Elaboración propia.

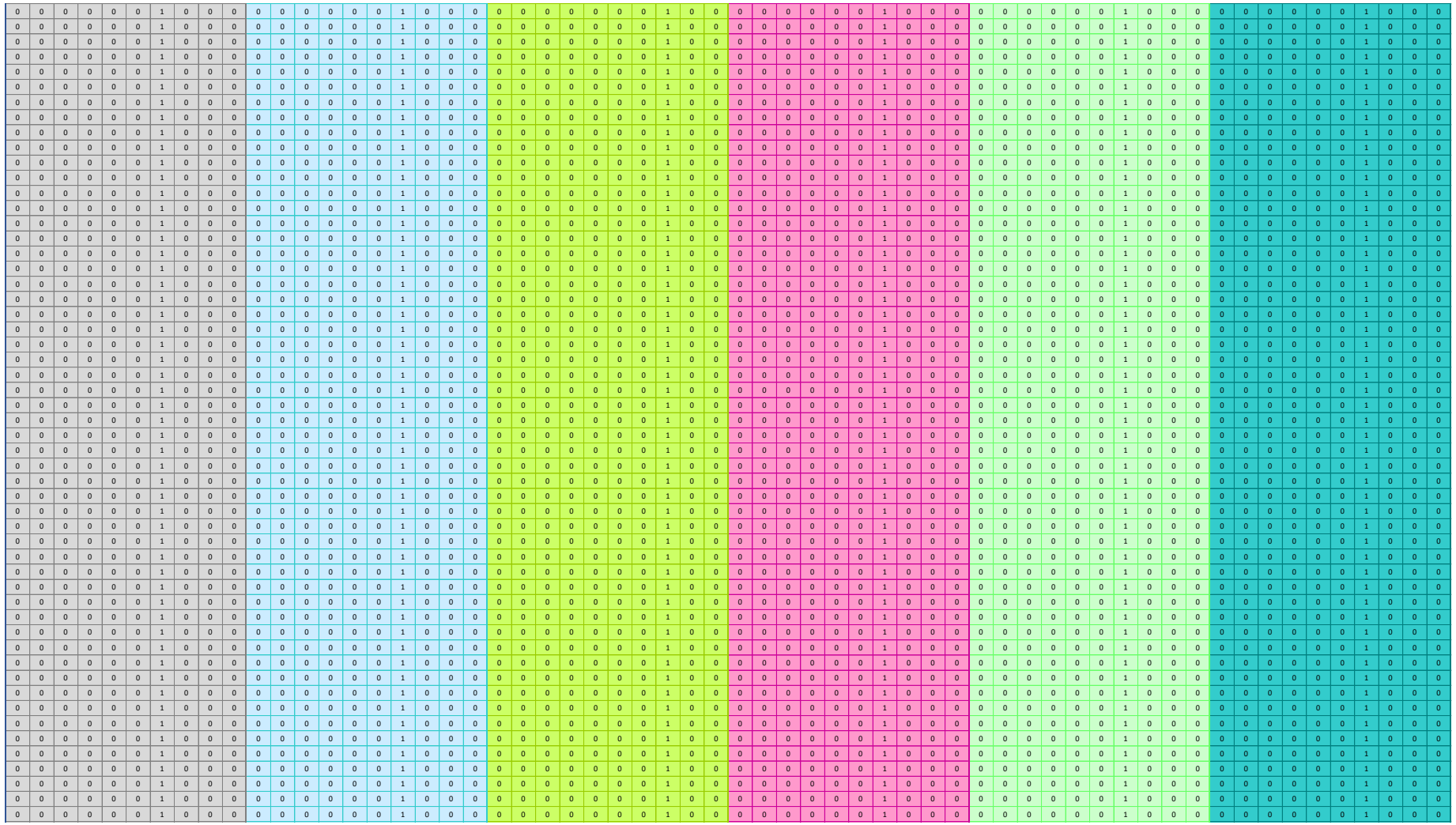


Fuente: Elaboración propia.

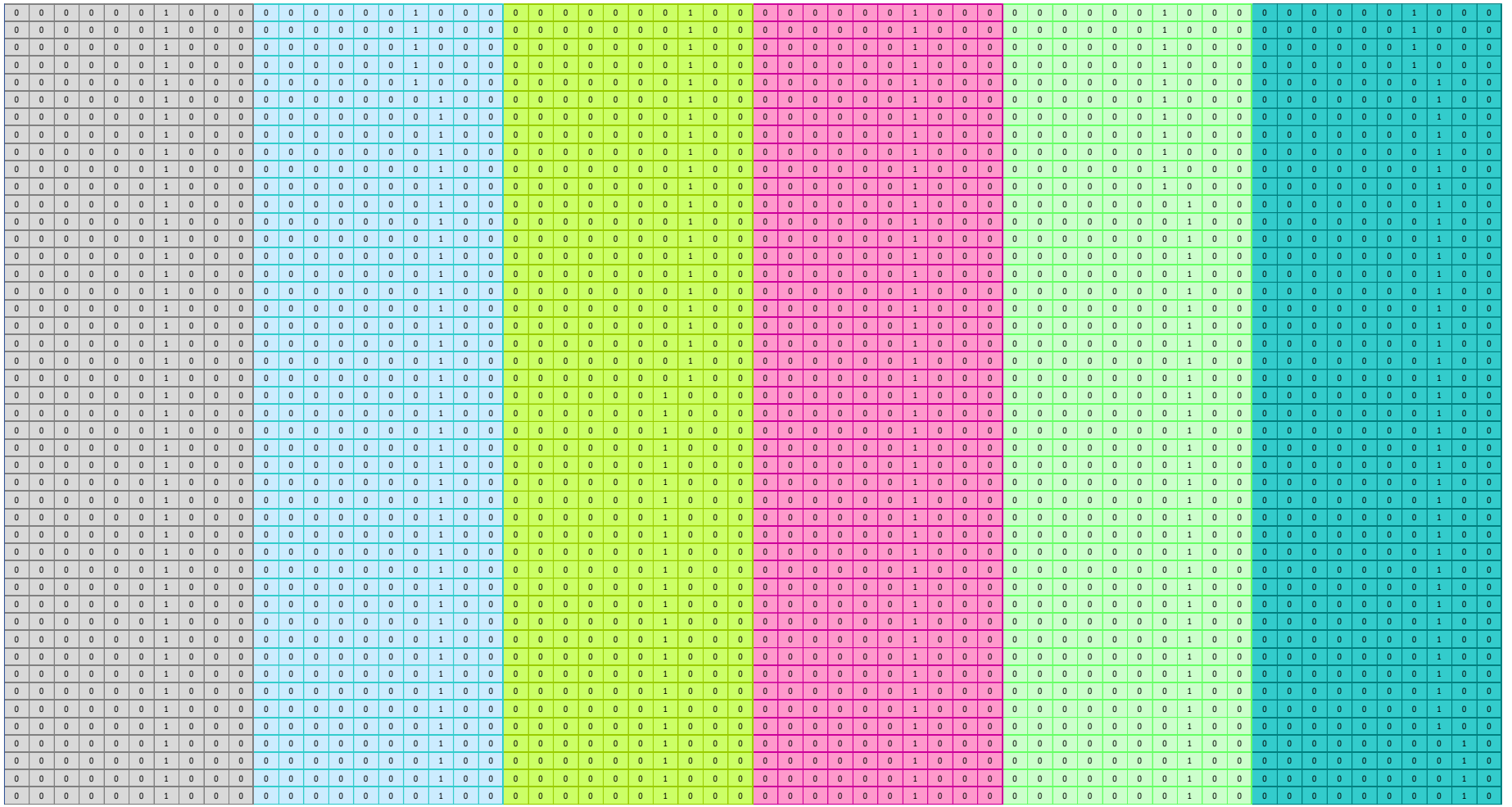
PREGUNTA 16										PREGUNTA 17										PREGUNTA 18										PREGUNTA 19										PREGUNTA 20										PREGUNTA 21									
ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA										ESCALA									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



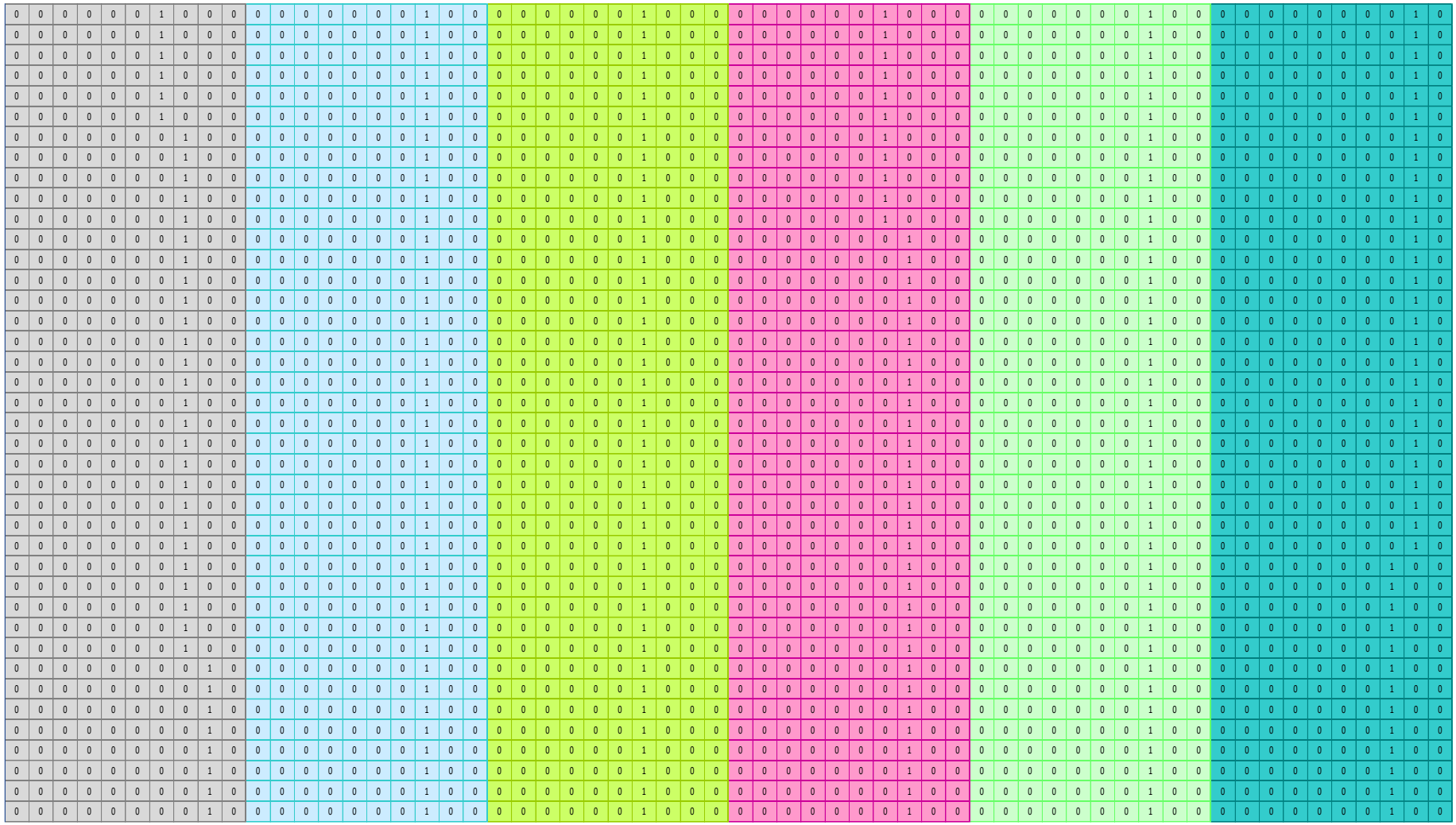
Fuente: Elaboración propia.



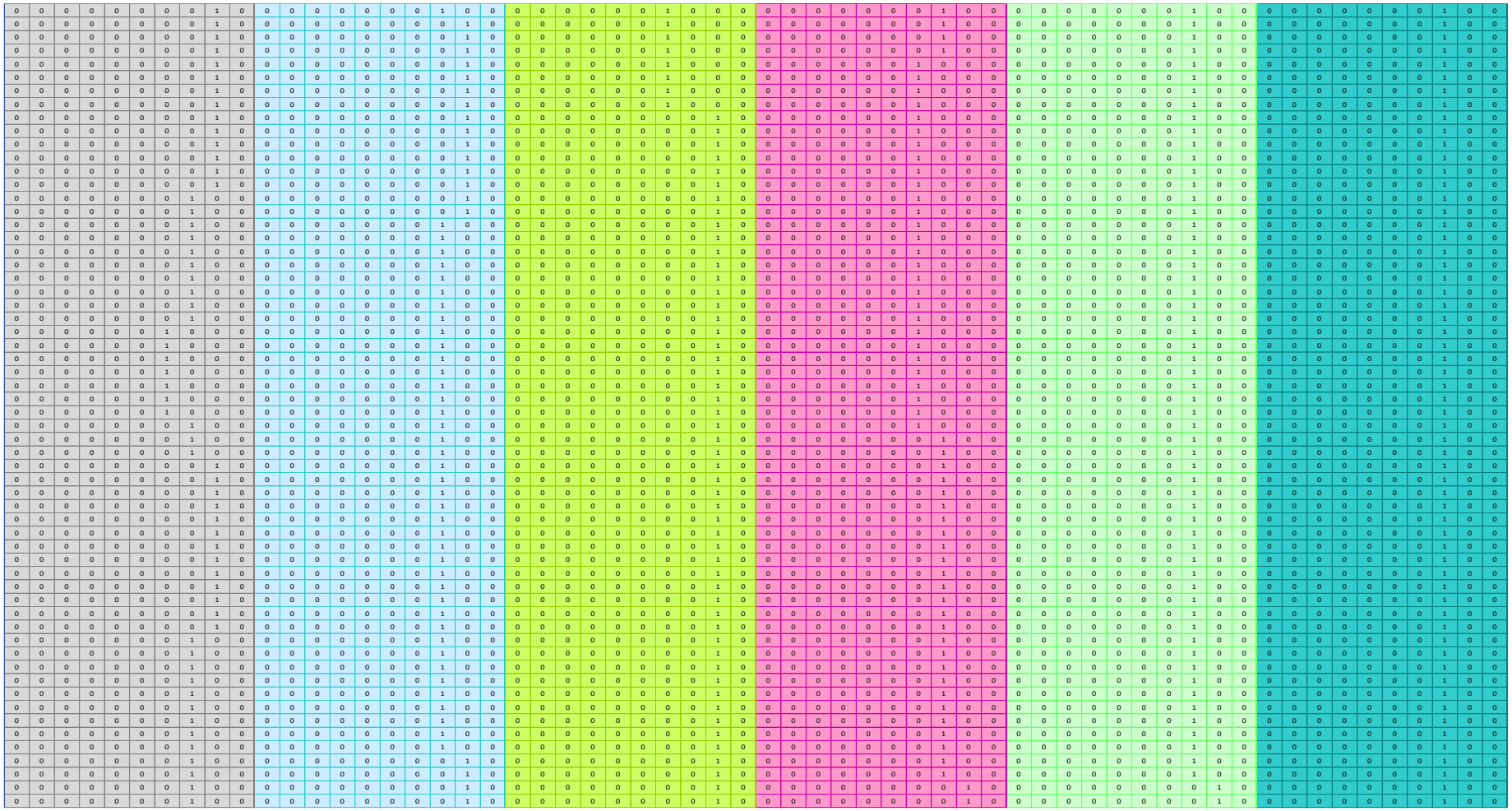
Fuente: Elaboración propia.



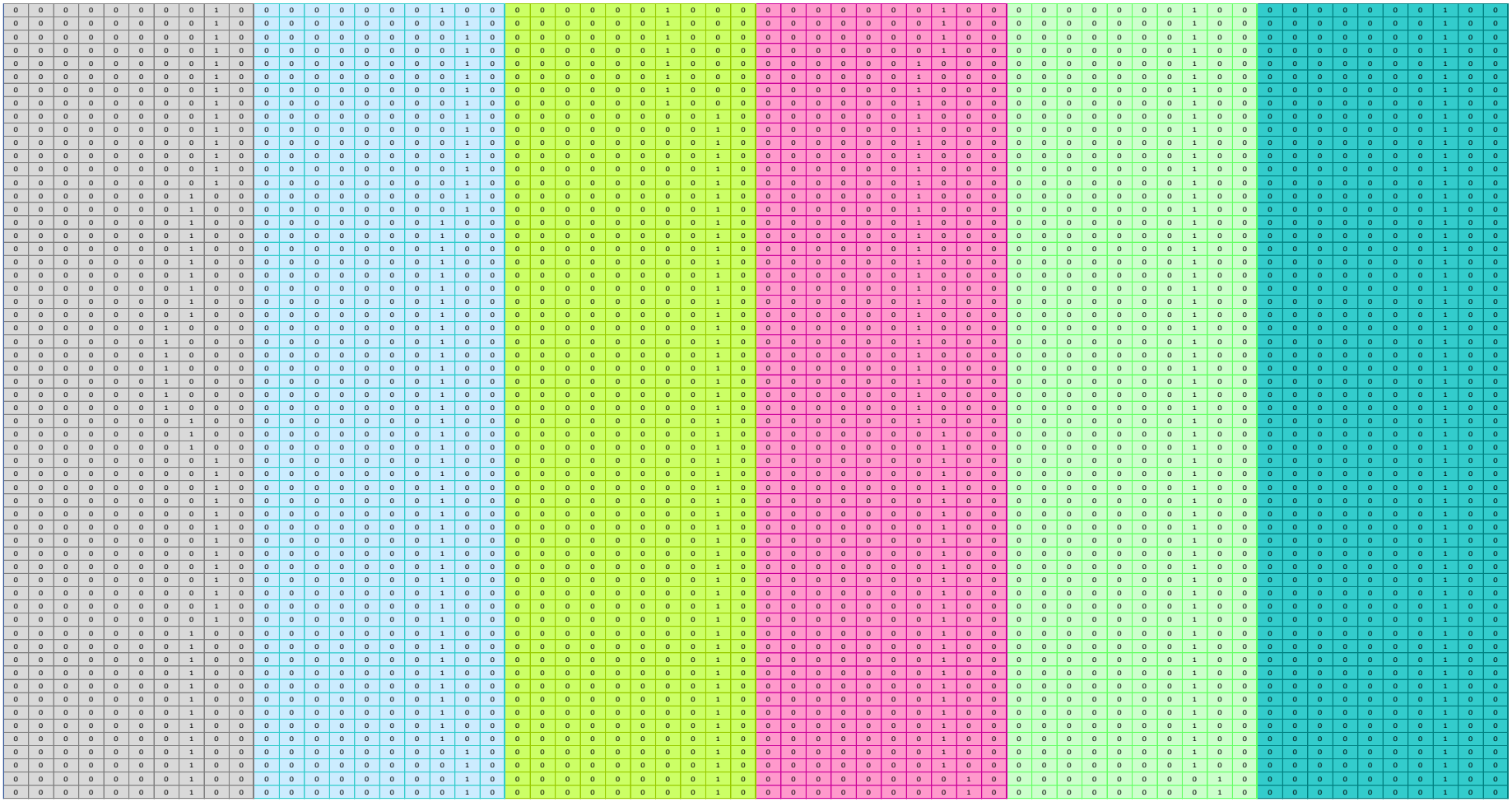
Fuente: Elaboración propia.



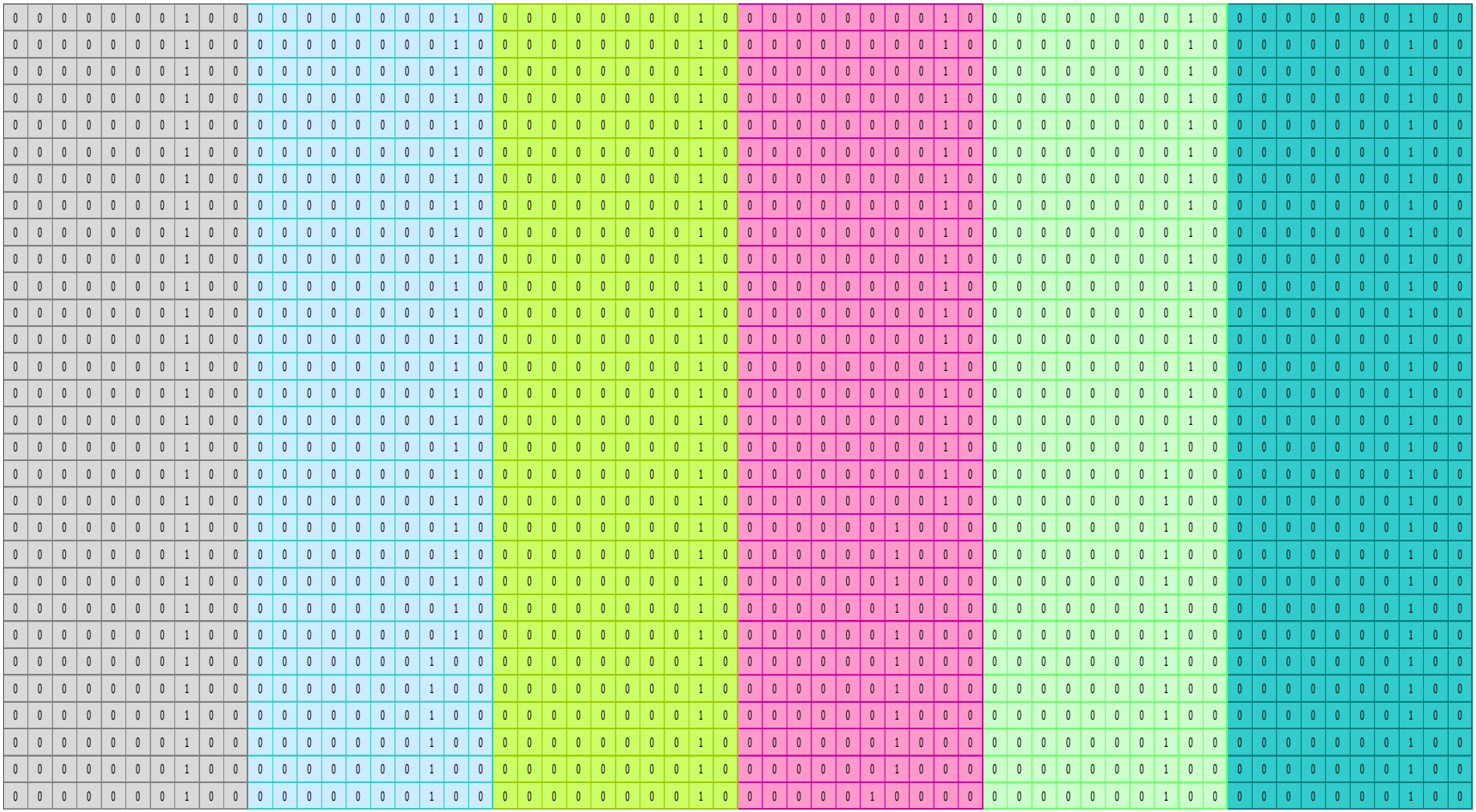
Fuente: Elaboración propia.



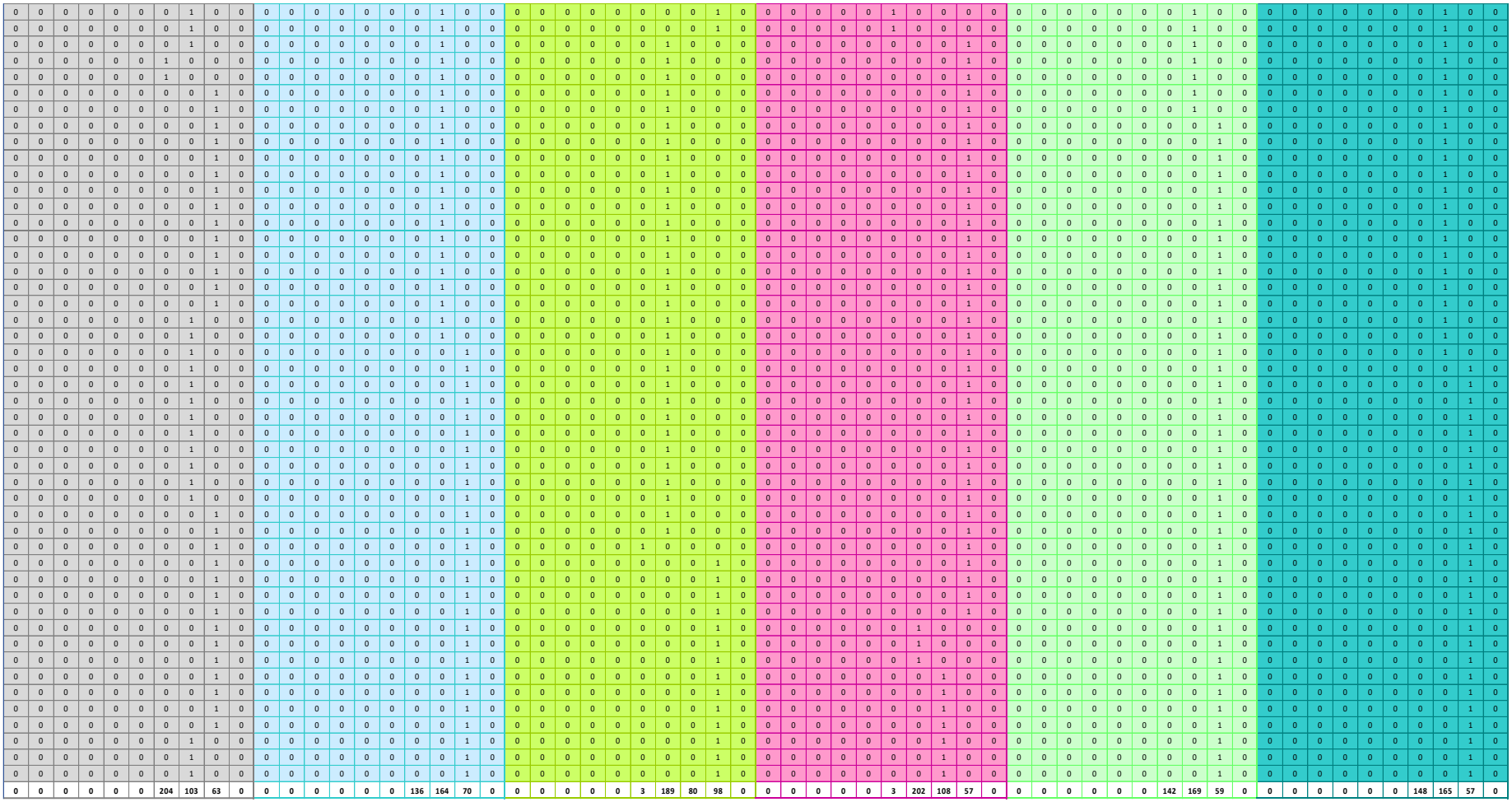
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

10.9 BASE DE DATOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA LOS MESES DE JUL-21 A DIC-21

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANE	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANE	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ALESSANDRA REAÑC	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANE	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Jul

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SARA ZIMIC	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	VANESSA VARELA ES	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:13:25	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANE	00:13:31	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:13:33	TIEMPO DE ESPERA	2021	Ago

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:14:02	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:14:02	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	VANESSA VARELA ES	00:14:02	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:14:02	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	VANESSA VARELA ES	00:14:02	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Set

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SILVANA RATTO	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	HELEN LEON	00:14:01	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JEYDI ESTHER ARANI	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:14:00	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	YELCI FELICE SACO	00:13:59	TIEMPO DE ESPERA	2021	Oct

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	SARA ZIMIC	00:13:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	CENTURION RUIZ	00:13:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ERIKA KARINA LLOCL	00:13:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	JULISSA EDITH LEON	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	GRAZZIA TORRES	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ANA YESSICA VASQU	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Nov

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de Tickets	TIPO	Nombre Operado	Tiempo de Espera	Observación	AÑO	MES
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:13:50	TIEMPO DE ESPERA	2021	Dic
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	EVA QUIROZ	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Dic
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	MARÍA JACQUELIN M	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Dic
CONSULTA AMBULATORI	ADMISION	ERIKA KARINA LLOCL	00:13:36	TIEMPO DE ESPERA	2021	Dic

Fuente: Elaboración propia.