

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes  
ambulatorios de la Clínica Americana hacia las compañías  
aseguradoras, Juliaca periodo 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autores:**

Mamani Canaza, Nemer Chan

Mamani Suaquita, Marisol

**Asesor:**

Mg. Calla Calla, Félix Primero

**Juliaca, diciembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS


Felix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“LA MEJORA CONTINUA Y LA EFICIENCIA EN LA ENTREGA DE EXPEDIENTES AMBULATORIOS DE LA CLÍNICA AMERICANA HACIA LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS, JULIACA 2019”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Nemer Chan Mamani Canaza** y **Marisol Mamani Suaquita** para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 21 días del mes de diciembre del año 2020.



---

Mg. Felix Primero Calla Calla  
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 16 día(s) del mes de Junio del año 2020 siendo las 18:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco el secretario: Mtro. Lucas Fernando Maza Revuitta y los demás miembros: Mtro. German Alex Viscarra Ugarte, Mg. Celia Soledad Machaca Tito y el asesor Mg. Felix Primero Calla Calla con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las compañías aseguradoras, Juliaca 2019" de el(los)/la(las) Bachiller(es): a) Nemes Chan Hamani Canaza b) Marisol Hamani Suaquita conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en ..... El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Nemes Chan Hamani Canaza

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Candidato (b): Marisol Hamani Suaquita

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

A Dios por su bendición y guía constante, a nuestros padres y docentes que nos brindó su apoyo en todo momento.

## **Agradecimientos**

Al Gerente General de la Clínica Americana de Juliaca Jose Luis Esteban Ramos Catachura y a sus colaboradores por brindarnos su apoyo y comprensión para poder realizar la presente tesis.

A nuestro asesor, Mg. Felix Primero Calla Calla por habernos asesorado y brindado su apoyo durante el desarrollo de la presente tesis.

De igual manera agradecemos a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo incondicional en todo momento a pesar de todas las dificultades que se presentaron en el transcurso de la investigación.

Finalmente, agradecemos a la plana de docentes de la Universidad Peruana Unión, quienes nos guiaron y asesoraron en todo el trayecto de la vida universitaria.

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tabla.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I.....	13
El problema de investigación.....	13
1.1. Descripción de la situación problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación y viabilidad de la investigación.....	15
1.3.1. Justificación.....	15
1.3.2. Presuposición filosófica.....	16
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Formulación de la hipótesis.....	19
1.5.1. Hipótesis general.....	19
1.5.2. Hipótesis específicas.....	19
Capítulo II.....	20
Marco teórico.....	20
2.1. Antecedentes de investigación.....	20
2.1.1. Internacionales.....	20
2.1.2. Nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Kaizen.....	25
2.2.2. Mejora continua.....	26

2.2.3 Eficiencia.....	35
2.3. Marco conceptual.....	39
2.3.1. Mejora continua - Kaizen.....	39
2.3.2. Eficiencia.....	39
Capítulo III.....	41
Diseño metodológico.....	41
3.1. Tipo de investigación.....	41
3.2. Diseño metodológico.....	41
3.3. Población y muestra.....	42
3.3.1. Población.....	42
3.3.2. Muestra.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.4.1. Mejora Continua.....	43
3.4.2. Eficiencia.....	43
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	43
Confiability y validez del instrumento.....	46
Capítulo IV.....	47
Resultados y discusión.....	47
4.1. Descripción de los resultados.....	47
4.2. Discusión de resultados.....	55
Capítulo V.....	58
Conclusiones y recomendaciones.....	58
5.1. Conclusiones.....	58
5.2. Recomendaciones .....	59
Referencias.....	60
Anexos.....	61
I. Matriz de consistencia.....	62

## Índice de tablas

Tabla 1. Mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías.....	48
Tabla 2. Correlación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras .....	49
Tabla 3. Productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías .....	50
Tabla 4. Correlación entre productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías .....	51
Tabla 5. Servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras .....	52
Tabla 6. Correlación entre servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras .....	53
Tabla 7. Procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras .....	54
Tabla 8. Correlación entre procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras .....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Diagramas de Flujo, ciclo PHVA .....	28
Figura 2. Ciclo de Deming.....	31
Figura 3. Ciclo PDCA.....	32

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	62
Anexo 2. Operacionalización de variables.....	63
Anexo 3. Cuestionarios de mejora continua y eficiencia.....	64

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019. Por otro lado, el tipo de investigación es de diseño no experimental, transeccional de nivel descriptivo-correlacional. Para poder desarrollar adecuadamente esta investigación se utilizó como instrumento la encuesta que consiste en 24 preguntas para la cual la población está conformada por 16 colaboradores del área de fracturación, presupuestos y admisión caja-emergencia de la Clínica Americana, la muestra quedó constituida por la totalidad de la población en esta tesis. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis. Finalmente, en esta investigación los resultados demostraron que existe una relación directa ( $r=985$ ); entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019., es decir; que a mayor nivel de mejora continua por parte de la clínica mayor será la eficiencia para la entrega de expedientes ambulatorios hacia las compañías aseguradoras Juliaca 2019.

**Palabras clave:** Mejora continua, eficiencia, productividad, servicios, procesos.

## **Abstract**

The objective of this thesis is to determine the relationship between continuous improvement and efficiency in the delivery of ambulatory files from the Clínica Americana de Juliaca to insurance companies in 2019. On the other hand, the type of research is of non-experimental design, descriptive-correlational level trans-sectional. In order to adequately develop this research, the survey consisting of 24 questions was used as an instrument, for which the population is made up of 16 collaborators from the fracturing, budgeting and emergency-cash admission area of the American Clinic, the sample was made up of the entire of the population in this thesis. While for data processing, descriptive statistics were used to present results in tables and figures; in addition to inferential statistics for hypothesis testing. Finally, in this research the results showed that there is a direct relationship ( $r = 985$ ); between continuous improvement and efficiency in the delivery of outpatient files from the Clínica Americana de Juliaca to insurance companies in 2019., that is; that the higher the level of continuous improvement by the clinic, the greater the efficiency for the delivery of outpatient files to the Juliaca 2019 insurance companies.

**Keywords:** Continuous improvement, efficiency, productivity, services, processes.

## **Capítulo I**

### **El problema de investigación**

#### **1.1. Descripción de la situación problemática**

El proceso de facturación y cuentas por cobrar, es un tema fundamental para la empresa, por lo general el proceso de facturación debe estar en la facultad de incorporar los expedientes dentro de las fechas designadas por cada compañía aseguradora. Según como se dispone bajo convenio, estas se establecen en fechas para la entrega de facturas según consumo del paciente afiliado a la aseguradora correspondiente a compañía según requisitos establecidos por la compañía aseguradora.

En la actualidad el proceso de facturación de la Clínica Americana de Juliaca no es tan satisfactorio, ya que se genera facturas no acordes a los indicadores, lo que involucra la emisión de notas crédito y al retraso al cronograma de fechas de entrega estipuladas por cada compañía, lo que origina retrasos existentes en el área de facturación. Así mismo las áreas relacionadas con el tema de expedientes a facturar son los indicios al retraso de expedientes a facturar y por ende se origina una cantidad aumentada de expedientes ambulatorios no facturados de fechas atrasadas.

Otro de los factores que contribuyen a la problemática, es la entrega de expedientes ambulatorios en el tiempo no establecido prolongando el tiempo de entrega. En efecto las áreas relacionadas a estos expedientes también generan retrasos por parte del personal en función a los informes tomados en exámenes auxiliares y procedimientos médicos.

Para la cual se planifico las visitas a la Clínica Americana de Juliaca para dar el seguimiento del trayecto de expedientes con pacientes afiliados en aseguradoras de las diferentes compañías, como también la verificación de la eficiencia de los trabajadores en relación de los diferentes estados de cuentas de expedientes de los pacientes en el sector Ambulatorio tanto por emergencia y admisión de las distintas compañías

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo es la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

1. ¿Cómo es la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras?
2. ¿Cómo es la relación entre el Servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras?
3. ¿Cómo es la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras?

### **1.3. Justificación y viabilidad de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación.**

El proyecto propone un mejor avance para el desarrollo del proceso de facturación aumentando su eficiencia para la productividad de los expedientes a facturar y por ende a cobrar a compañías, proporcionando una rentabilidad eficiente para la Clínica Americana de Juliaca, por lo mismo contribuyendo a las áreas relacionadas para lograr su objetivo en la reducción de expedientes atrasados para un mejor sistema de desarrollo.

En esta investigación plantea el análisis de la mejora continua para la eficiencia del proceso de facturación de la Clínica Americana de Juliaca, facilitando el procesos de facturación orientado al plan de kaizen mejorando su calidad en los procesos en beneficio de los trabajadores de la Clínica Americana de Juliaca, así mismo contribuir a los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos funcionales de facturación ambulatoria para así mejorar las falencias que se están acarreando en las áreas involucradas para su facturación.

Justificación teórica. El presente estudio es importante porque permite sistematizar un marco analítico teórico con los últimos conocimientos sobre la mejora continua para la eficiencia en la entrega de los expedientes por parte de los facturadores de la Clínica Americana de Juliaca para lo cual se determina un plan de kaizen.

### **1.3.2. Presuposición filosófica.**

En el libro de Proverbios 3:9-10 Reina Valera (2000) Menciona: “Honra al Señor con tus bienes y con las primicias de todos tus frutos; entonces tus graneros se llenarán con abundancia y tus lagares rebosarán de mosto” (p.612). Cuán importante es tener una mejora continua para la eficiencia en la productividad en la empresa, para así obtener grandes frutos que llenaran de riqueza a mi alma, al yo poder compartir con mis hermanos la abundancia que se ha generado en la empresa por la voluntad del señor.

El estudio abordado está centrado en la necesidad de establecer la mejora continua y realizar las actividades eficientemente para alcanzar nuestros objetivos y los resultados esperados. Se nos menciona en el libro de Deuteronomio 6:18 “haz lo bueno y correcto delante de los ojos de Jehová, para que te vaya bien”. (Reina Valera, 2000, pág. 184).

Cuán importante es hacer las cosas de manera correcta y eficiente porque ello nos da una visión de mejorar continuamente y no quedarse yo estancarse por el hecho de que en el mundo actual se requiere estar a la vanguardia de todos los cambios para seguir compitiendo en el mercado, Eficiencia es hacer las cosas debidamente. Efectividad es hacer lo debido, se considera muy importante para así obtener grandes frutos que ayudaran no solo a la institución sino a quienes la conforman, por la voluntad del señor.

Se menciona también en el libro de Salmos 37:23-24. “Por Jehová son ordenados los pasos del hombre, Y él aprueba su camino. Cuando el hombre cayere, no quedará postrado, Porque Jehová sostiene su mano” (Reina Valera, 2000, pág. 543). Estas palabras son de suma importancia ya que nos motiva a no temer a los cambios o a la mejora constante porque si nuestras acciones son guiadas y basadas en las palabras del Señor,

entonces el sostendrá nuestra mano y no permitirá que tropecemos o caigamos en malas decisiones.

En la actualidad vivimos en un mundo de constantes cambios, por ende, la mejora continua y la eficiencia son fundamentales para enfrentarnos al día a día en este mercado tan competitivo, las organizaciones necesitan adaptarse a los nuevos avances tecnológicos y a la ideología de las personas para no detenerse y obtener mejores ingresos. Esto nos quiere decir que las empresas necesitan más colaboradores comprometidos a aportar a la empresa con nuevos conocimientos. Nehemías que es un personaje bíblico estaba muy comprometido con su empresa ya que fue fruto de su trabajo. Aunque se encontraba en otra ciudad, su meta era algún día regresar al suyo y su deseo era reconstruir los muros de Jerusalén a fin de mantener su pertenencia y vinculación con la gente de Jerusalén. Nehemías se centró en un continuo mejoramiento y la eficiencia.

Así como muchas empresas y organizaciones establecen cambios acordes a las necesidades de sus clientes, también se debe establecer cambios en entorno espiritual ya esto también es para e involucra al estado de la persona y por ende la toma de elección de servicio o producto.

La filosofía que adquirimos en nuestra casa de estudio superior, es decir la Universidad Peruana Unión confía y cree en la palabra de Dios. Como también la empresa que está siendo seleccionada como un trabajo de investigación que es la Clínica americana de Juliaca. De esta manera los avances y logros obtenidos de alguna forma son por gracia de Dios quien nos orienta a tomar las mejores decisiones mediante la biblia y la oración.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

1. Establecer la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras.
2. Establecer la relación entre el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras
3. Establecer la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras

## **1.5. Formulación de la hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general.**

La relación entre la mejora continua y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019

### **1.5.2. Hipótesis específicas.**

1. La relación entre la productividad y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.
2. La relación entre el servicio y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.
3. La relación entre la mejora continua y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. Internacionales.

a) Yarto Chavez, Manuel (2010). *Modelo de Mejora Continua en la Productividad de Empresas de Cartón Corrugado del Área Metropolitana de la Ciudad de México*. Tesis para optar el grado de Doctor con especialidad en Ciencias Administrativas. Usando el método hipotético – deductivo. Las conclusiones de mayor importancia son:

1. Para las empresas de cartón corrugado la calidad de los materiales es relevante, pero su incidencia es de 9.1%. Estos tres componentes de la productividad consideran cerca del 48% de los factores representativos del involucramiento del personal como medida en la mejora continua. Este último factor de la calidad, el personal posiblemente pueda asociarlo más directamente con su trabajo rutinario pues está directamente relacionado con la manipulación del papel y la calidad de éste; sin embargo, el estudio arroja la capacitación y el apoyo gerencial como factores más relevantes.
2. En segunda instancia el factor más relevante de la productividad que inciden en la mejora continua es el apoyo gerencial (13.4%) el cual es relevante por el compromiso real de los ejecutivos para que proporcionen los recursos necesarios para implantar o mantener con eficacia el sistema de gestión definido por la organización. En muchas ocasiones los directivos expresan sólo en discurso los deseos que requieren de parte del personal sin que se dé congruencia en esos requerimientos. Se ha hecho énfasis en que el compromiso del involucramiento del personal debe ser efectivo de parte de la gerencia para obtener resultados eficaces y eficientes.

b) Garcia Madrigal, Israel (2013). *Kaizen - productividad de rebabeo y desbaste*. Tesis para optar el grado de Maestría en administración industrial y de negocios de producción y calidad. Aplico en la investigación, el método Analítico y descriptivo. Las conclusiones más relevantes son:

1. Se concluyó que se logró reducir el tiempo de trabajo de los empates de carcasas en promedio 20 minutos. Por otro lado, en la medición de los impulsores se logró reducir el tiempo de trabajo en promedio 5 minutos y en las flechas se logró reducir el tiempo de trabajo en aproximado de 3 minutos. Respecto a la capacitación hubo una reducción de fallas y errores por parte del personal. Garcia Madrigal, Israel (2013)
2. Para (Garcia Madrigal, 2013) implantar un proceso continuo y aprender a trabajar como un equipo integrado y multifuncional a través de la cadena de valor, reduciendo drásticamente el tiempo de ciclo total Asimismo, para la producción de gavetas y cajones se logró reducir el tiempo de trabajo en promedio 7 minutos. Además, en las herramientas de trabajo se logró reducir el tiempo de trabajo en promedio 160 minutos.

c) Benitez, Jason Amaya, Rolando & Solis, Oscar (2010). *Implementación de una cultura de mejora continua en los procesos de producción de la empresa Bimbo de el salvador, a través de la metodología kaizen*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de calidad de la universidad Don Bosco, El Salvador. Se empleó el método analítico a través de 8 actividades de la metodología Kaizen. Las conclusiones más relevantes son:

1. Se concluyó en un 95% el desarrollo de la metodología Kaizen, ha cumplido con las expectativas forjadas durante el proceso de implementación; cada uno de los eventos realizados introdujo cambios de visión, cultura y motivación en los miembros de Bimbo El Salvador, en cada una de las áreas sometidas a la metodología.
2. El compromiso de la empresa a la mejora continua se vio Re fortalecida con los resultados obtenidos, y los que aún no han llegado al nivel esperado se han convertido en nuevos retos de mejora donde la creatividad de todos los empleados será puesta a prueba nuevamente, en un futuro cercano, en la búsqueda de incrementar la satisfacción y fidelidad de los clientes, así como, la reducción de los costos de sus productos. Asimismo, la metodología Kaizen debe ser fácil y rápida por lo que en menos de 36 horas se deben realizar los cambios en sentido de orden y limpieza lo que llevo de una nota inicial de 1.5 en promedio a nota de 3.8; luego, de la finalización de cada evento Kaizen, un incremento de 2.3 puntos de manera rápida, sencilla y fácil de mantener en el tiempo. Benitez (2010)

### **2.1.2. Nacionales.**

a) Chapoñan Timana, Analy (2017). *Implementación de la metodología kaizen para mejorar el abastecimiento de materiales en el área de operaciones de la empresa colegios peruanos S.A., 2016*. Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial de la Universidad Cesar Vallejo. Emplean el método analítico.

Modelo Sistémico de Mejora Continua para la optimización de procesos comerciales en empresas de telecomunicaciones: caso Grupo Visión Perú.” Determina el modelo sistémico de mejora continua si es eficiente en la optimización de los procesos comerciales en empresas de telecomunicaciones utilizando la metodología de los

Sistemas Blandos que fue creada por Peter Checkland por lo consiguiente el sistema de Mejora Continua consigue la eficiente en la optimización del proceso de Venta Masiva en empresas de telecomunicaciones: caso Grupo Visión Perú, dado según la investigación a partir de la aplicación se vieron cambios establecidos en los procedimientos intermedios de este proceso comercial, no se rebotaron más contratos, para el cierre del 2015 el Departamento de Ventas Masivas logro la meta establecida del 12% y recuperando su indicador de tasa de crecimiento de años anteriores. Para el 2016 sin haber cerrado el año el indicador de del proceso ya va por los 13.21% y se espera que superarán la meta establecida para el cierre del 2016.

1. La implementación del Kaizen aumentó los pedidos generados rechazados en un 19%. Al aplicar un programa de mejoramiento Kaizen, se buscó la satisfacción de las necesidades de la empresa, estimulando la total participación de los coordinadores de servicios en la aplicación y práctica de la herramienta de mejora continua. Aumentando los productos entregados a tiempo y los pedidos entregados perfectos.
2. La implementación del Kaizen aumentó los pedidos entregados a tiempo en un 18%, aumentó los pedidos entregados perfectos en un 19% y los pedidos generados sin problemas en un 18%. La metodología Kaizen es una cultura de vida, nos permitió cumplir con nuestros objetivos reduciendo la cantidad de productos que se compran por pérdidas.

b) Alayo Gomez, Robert & Becerra Gonzales, Angie (2014). *Implementación del plan de mejora continua en el Área de producción aplicando la metodología phva en la empresa agroindustrias kaizen*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Usan el Método Descriptivo. Las conclusiones de mayor importancia son:

1. Concluyendo Que en la mejora continua de los indicadores de efectividad dio como resultado del 34.8% a 70%, el clima laboral aumentó de 63% a 83%, se disminuyeron las horas hombre en mantenimiento correctivo de 85.5% a 23.66%, entre otros indicadores. Alayo Gomez & Becerra Gonzales (2014)
2. Con la implementación del plan de mejora continua en el área de producción contribuirá la empresa, aumentar la rentabilidad, mejorar los procesos operacionales y de apoyo con la metodología de 5S's, identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER), análisis de modo de falla y efectos (AMFE), pronósticos, métodos de gestión de mantenimiento, trazabilidad y tratamiento de producto no conforme, entre otros como parte del despliegue de la metodología PHVA o llamado también Ciclo de Deming.

c) López Saldarriaga, Jorge (2010). *Kaizen: Filosofía de mejora continua El caso Facusa*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo general fue desarrollar mecanismos que permitan mejorar el desempeño de los procesos, es decir, optimizarlos en función a la reducción de costos y al incremento de la productividad y calidad. La metodología fue el análisis y mejoramiento de procesos en una empresa embotelladora.

1. Se concluyó que la mejora continua tiene por objetivo optimizar los procesos mediante la reducción de costos, el aumento de la producción, y el incremento de la calidad del producto, y la satisfacción del cliente.
2. Finalmente, la empresa proyecta para los próximos años una competencia más dura luego de la firma del tratado de libre comercio con China, que elimina prácticamente cualquier protección de tipo arancelaria para nuestra industria, para lo cual ha planteado, como parte de su estrategia empresarial para el mediano plazo, concentrar sus fuerzas en incrementar, desarrollar y consolidar su presencia en el mercado sudamericano, manteniendo su política de cero endeudamiento financiero e incrementando el porcentaje de su utilidad destinada a la reinversión del 30 al 50%, para ser destinada fundamentalmente a la modernización de sus procesos mediante la adquisición de nueva maquinaria y equipos, y al aumento del ritmo de innovación de sus productos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Kaizen.**

Según Prata & Antônio (2017).

“El Kaizen es una de las herramientas de mejora que se viene implementando con gran auge en varios sectores productivos a nivel global, puede mantenerse por largo tiempo y permite a las organizaciones eliminar los desperdicios” (p.10).

Proviene de dos ideogramas japoneses: “Kai” que significa cambio y “Zen” que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que “Kaizen” es “cambio para mejorar” o “mejoramiento continuo” Los dos pilares que sustentan Kaizen son los equipos de trabajo y la Ingeniería Industrial, que se emplean para mejorar los

procesos productivos. De hecho, Kaizen se enfoca a la gente y a la estandarización de los procesos. Su práctica requiere de un equipo integrado por personal de producción, mantenimiento, calidad, ingeniería, compras y demás empleados que el equipo considere necesario. Su objetivo es incrementar la productividad controlando los procesos de manufactura mediante la reducción de tiempos de ciclo, la estandarización de criterios de calidad, y de los métodos de trabajo por operación. Además, Kaizen también se enfoca a la eliminación de desperdicio, identificado como “muda”

### **2.2.2. Mejora continua.**

La mejora continua es la incorporación de todas las actividades nuevas día a día que permite tener un cambio en los procesos para su eficiencia y así la empresa sea aún más competitiva en su entorno con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Para producir nuevos cambios en los procesos para su eficiencia es necesario que las personas involucradas aumenten sus objetivos para una mejora, como también la alta dirección motive a su personal para realizar los cambios que se requieren en la organización.

#### ***2.2.2.1. Metodologías de la mejora continúa.***

##### **1) Ciclo PHVA**

El ciclo PHVA conocido también como Deming es una estrategia de mejora continua que está dividida en cuatro etapas.

**a) Etapa: PLANIFICAR**

Lo que se requiere en esta etapa es establecer los objetivos y los procesos necesarios para la obtención de los resultados. Como así es necesario conocer las necesidades de los clientes, para la cual se debe llegar a la obtención de los datos necesarios y sufrientes para la familiarización con los clientes.

**b) Etapa: HACER**

Es necesario implementar la mejora y verificar los problemas que se efectúen. Empezar a utilizar los nuevos procesos a una escala pequeña.

**c) Etapa: VERIFICAR**

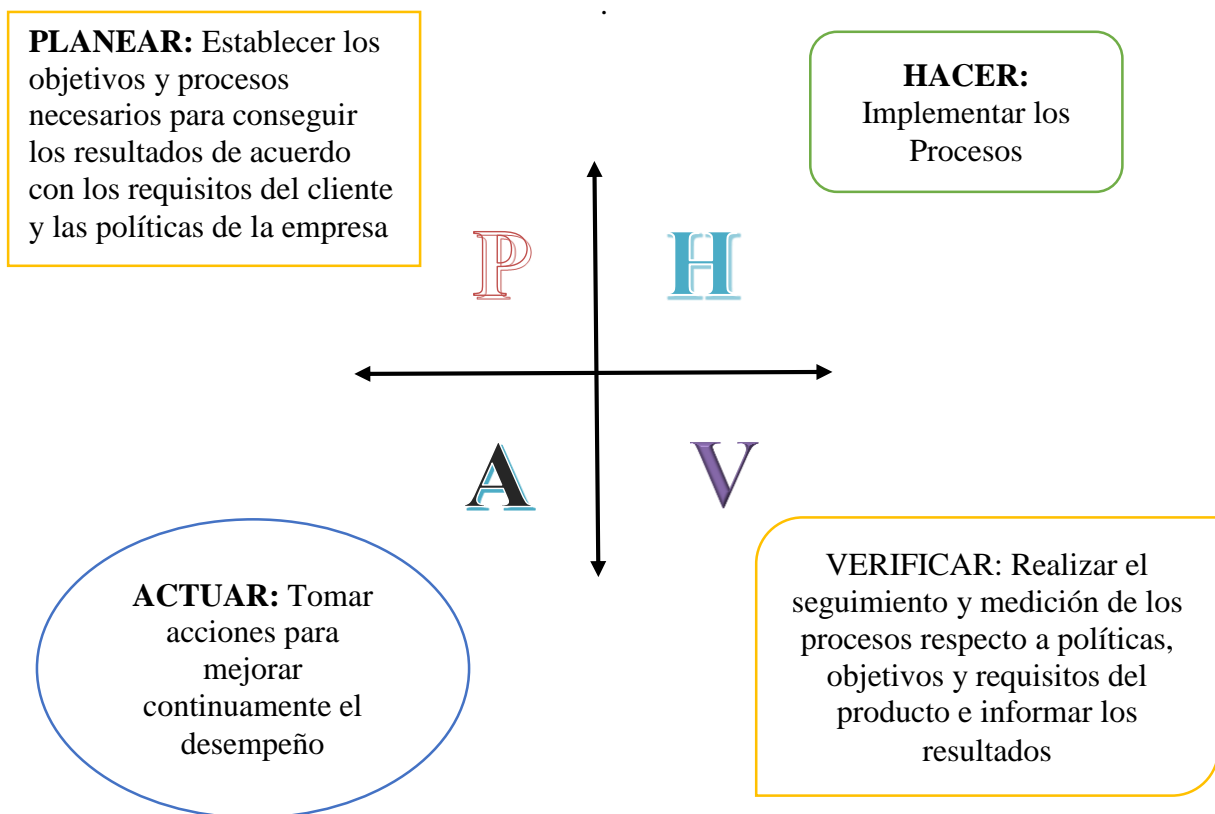
En esta parte se tiene que verificar y analizar los datos para así preguntar y poder responder a la siguiente pregunta: ¿se han alcanzado los resultados deseados?; verificar errores y problemas para establecer que queda por resolver aún.

**d) Etapa: ACTUAR**

En esta etapa se requiere la incorporación de las mejoras en los procesos. Por lo cual es importante documentar el ciclo PHVA para su implemento con los integrantes del proceso y la empresa.

El ciclo PHVA requiere recopilar y analizar una gran cantidad de información para lograr mejora en los procesos, por esto es muy importante la mejora continua dentro de la organización Cisneros & Ruiz (2012)

**Figura 1:** Diagramas de Flujo, ciclo PHVA



Fuente: Walton (2004).

El objetivo primordial de PHVA es tener una mejora continua en el proceso con las herramientas de PHVA involucrando a toda la empresa especialmente a las operaciones del proceso de trabajo de la empresa.

## 2) Diagrama de Pareto

Según Chavez (2010). “Es una herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los generan. Se puede utilizar para identificar un producto o servicio para el análisis de la mejora de calidad, organizando en forma sistemática los problemas o posibles causas” (p.39).

### a) Pasos para construir un Diagrama de Pareto

Según Privada, Guillermo, Janeth, & Fernandez (2016) estable se los siguientes pasos:

- ✓ Determinar el problema o efecto a estudiar
- ✓ Investigar los factores o causas que provocan ese problema y como recoger los datos referentes a ellos.
- ✓ Anotar la magnitud de cada factor. En el caso de factores cuya magnitud es muy pequeña comparada con la de los otros factores incluirlos dentro de la categoría.
- ✓ Ordenar los factores de mayor a menor en función de la magnitud de cada uno de ellos.
- ✓ Agrupar en un cuadro los porcentajes de la data obtenida.
- ✓ Realizar un gráfico de barra y trazar el gráfico lineal

### **3) Proceso de mejora continua de Harrington**

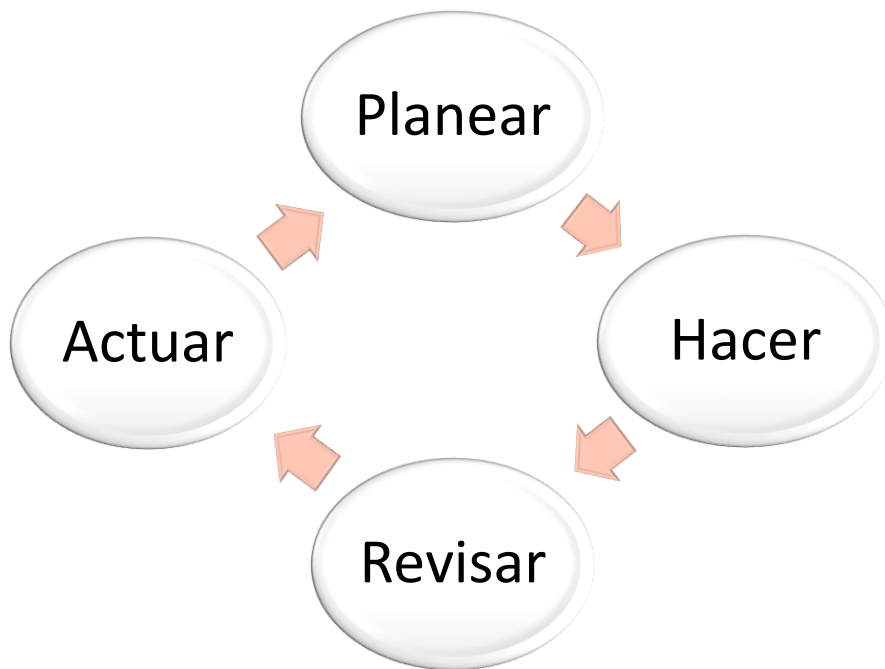
Para Harrington, el proceso de mejora continua, constituye un proceso cambiante para alcanzar los resultados deseados, se modifica para hacerlo eficiente y que sea adaptable para cumplir las necesidades del cliente y del negocio.

El qué cambiar y el cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Se sugiere un equipo de mejora ejecutiva que se encarga de desarrollar un modelo que consta de cinco fases:

- a. Organizar para la mejora
- b. Entender el proceso
- c. Implantar
- d. Medir y controlar
- e. Mejorar continuamente

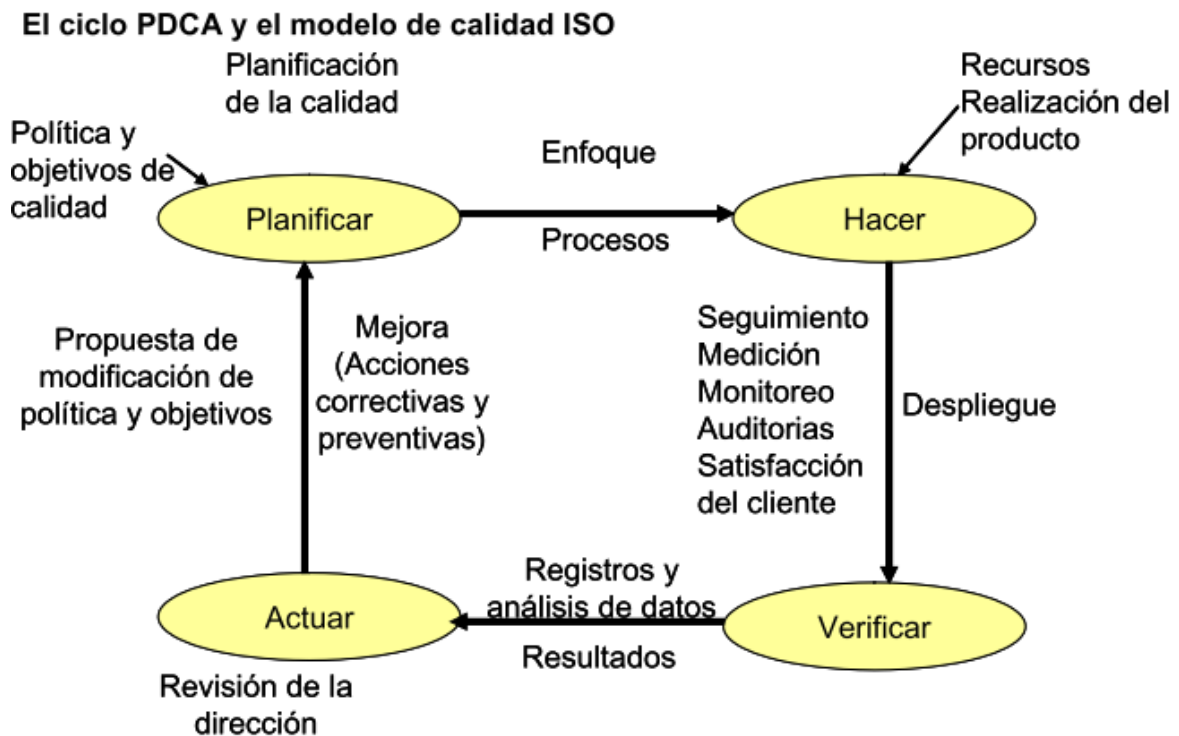
#### 4) Ciclo de Deming y PDCA.

*Figura 2:* Ciclo de Deming



Fuente: Imai, M. (1998). Kaizen. La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa. (Décima Reimpresión). México. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. (pág. 98).

*Figura 3: Ciclo PDCA*



Fuente: Nava, V., Jiménez, A. (2005). ISO 9000:2000 Estrategias para Implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua. México. Limusa Noriega Editores. Página 32

La determinación de los objetivos y el desarrollo del enfoque de procesos incluyen la planificación.

Se miden los indicadores clave de los procesos, registrando y analizando los datos. Cuando se requiera se efectúan acciones correctivas y preventivas. Se informa y se revisa por la dirección y se proponen las mejoras a la política y objetivos de la calidad.

### 5) 5s del kaizen

- **Clasificación-SEIRI:** Establecer lo necesario con lo innecesario.
- **Orden-Seiton:** Organizar todo lo necesario, para lo cual este paso nos proporciona una ventaja de tiempo recurso y espacio.

- **Limpieza-Seiso:** Esto implica conocer todos los procesos de la organización lo suficiente para detectar un problema identificar y solucionar el problema que acarrea en el proceso.
- **Normalización-Seiketsu:** Es necesario contar con las mejores herramientas y con trabajadores competitivos y bien comprometidos para destacar frente las competencias.
- **Disciplina-Shitsuke:** El compromiso con la mejora continua.

#### ***2.2.2.2. Importancia del Plan de Mejora Continua.***

Hoy en día la importancia de la mejora continua se hace más grande ya que esta técnica contribuye y radica con su aplicación a mejorar las debilidades y así afianza a las fortalezas de la empresa. Por otra parte, con la mejorar continua ayuda a alcanzar a la excelencia gracias a los constantes cambio a mejorar según falencias que se presenten en la organización.

#### ***2.2.2.3. Dimensiones de la Mejora continua.***

##### **a) Productividad**

Saavedra (2016) menciona:

Los autores del Libro de Dirección y Gestión de Recursos Humanos, consideran que entre las posibles causas que pueden afectar el rendimiento del personal, está el hecho de que, si se piensa que el bajo rendimiento de una persona puede ser por falta de capacidad, se podrán ejecutar las acciones pertinentes para corregir la brecha existente. Según ellos, las causas de problemas en el rendimiento de una persona, se pueden deber a tres factores:

- **Capacidad:** se relaciona con las competencias del personal.
- **Motivación:** la persona decide conforme a las circunstancias del entorno, la cantidad de esfuerzo que va a dedicar a la ejecución de actividades encomendadas.
- **Factores Circunstanciales:** son las características o circunstancias que se presentan en la organización y que podrían afectar a la persona de forma positiva o negativa en su rendimiento. Estas circunstancias tienen que ver con la calidad de los materiales, de los superiores, de la coordinación de actividades, de las instrucciones dadas, de los equipos, de los recursos financieros, de la formación, etc.

#### b) Servicio

Según Hernandez (2016).

Dentro del presente estudio se tomaron como dimensión del servicio, método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados, modelo clásico de evaluación al usuario, que considera que un servicio genera sus expectativas de la prestación que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores o dimensiones que le permite tener una percepción de la calidad de servicio recibido. Estos son:

- **Confiabilidad.** Considerada como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio.

- **Tangibilidad.** Considera los elementos tangibles u observables como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- **Seguridad.** Analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los colaboradores y su seguridad para transmitir confianza al cliente. Examina también si el personal de la empresa tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios.
- **Empatía.** Estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la empresa dispone los horarios convenientes a todos sus usuarios.

c) **Procesos**

Para Zambrano (2015).

Se establece el problema que se quiere atacar para obtener la satisfacción del cliente, los objetivos por alcanzar, identificando también la rentabilidad que se pretende obtener, luego, claro está de tener un perfecto conocimiento de proceso o procesos claves. El alcance del proyecto debe ser revisado cuidadosamente, asegurando que cumpla con las expectativas del cliente y los resultados esperados.

**2.2.3 Eficiencia.**

La eficiencia es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos.

### **2.3.1.1. Tipos de eficiencia.**

Según Contreras (2014).

“La literatura organizacional distingue habitualmente varias perspectivas de la eficiencia, hablándose por ejemplo de la eficiencia relativa, informativa, técnica y asignativa. Para efectos de este trabajo, se desarrollarán los dos últimos conceptos” (p. 6).

#### **a. Eficiencia técnica**

La eficiencia técnica examina la relación óptima entre el producto o resultado generado y la cantidad de un determinado insumo utilizado en su generación. Esto se logra cuando la entidad no malgasta recursos.

#### **b. Eficiencia económica**

La eficiencia económica permite agrupar los diversos insumos con la unidad de medida monetaria. El criterio de eficiencia económica, entonces, se puede relacionar con un índice de costo efectividad. Mide el logro de los objetivos por un lado y los costos de haber producido los logros, medidos por su valor monetario.

#### **c. Eficiencia asignativa**

Eficiencia asignativa o de precios o productiva, que se alcanza cuando se combinan los factores productivos de forma que se minimiza el coste de producción. La eficiencia asignativa implica minimizar los costes al alcanzar una cantidad de output dada, mediante la variación en las proporciones de los factores de producción empleados, dados los precios de los mismos.

#### **d. Eficiencia de escala**

La eficiencia de escala, que implica un intento por parte de la entidad, de alcanzar el nivel de output en el que se logra la maximización de los beneficios. Esto se produce donde la diferencia entre los ingresos y los costes totales de la entidad sea máxima; donde las pendientes de las curvas de costes e ingresos totales son iguales; es decir, la maximización de beneficios se consigue en el punto en el que los ingresos marginales se igualan a los costes marginales, según se muestra a continuación:

#### **2.3.1.2. Eficiencia interna y eficiencia externa**

Se entiende por “eficiencia interna” cuando el objetivo o el logro a que se refiere es “interno” al servicio que se ofrece o a la iniciativa que se implementa. Por ejemplo, la eficiencia interna de un sistema educativo es analizada con base en los procesos que ocurren dentro de un sistema educativo: aprendizaje, repetición, deserción, etc. En contraste, la eficiencia externa corresponde al análisis del cumplimiento de objetivos o logros que son consecuencia esperada del servicio o iniciativa, pero que se producen en ámbitos externos (mayores) al ámbito de la iniciativa que se analiza. Para el caso educativo, la eficiencia externa se referiría al logro de objetivos relacionados con el futuro de los egresados: su productividad, su actuar como padres de futuras generaciones, su responsabilidad cívica o ciudadana, etc. Mokate (2001).

También resulta simplista pensar que ningún efecto y objetivo “interno” se preste a una expresión monetaria y que todo efecto “externo” sea expresable en términos

monetarios. En lugar de una diferencia basada en valoración monetaria, nosotros preferimos entender la diferencia entre la eficiencia interna y la eficiencia externa en términos del ámbito en que se producen los efectos o se cumplen los objetivos.

### **2.3.1.3. Dimensiones de la eficiencia.**

#### **a) Rendimiento**

Según Rivera & Manotas (2015), Definen que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

#### **b) Liderazgo**

Según Zambrano (2015), el liderazgo es esencialmente un proceso atributivo, producto de un proceso de percepción social, siendo la esencia del mismo ser percibido como líder por otros. Así mismo, existe un consenso en suponer que el liderazgo es necesario para guiar a las organizaciones y recursos humanos hacia objetivos estratégicos.

#### **Efectividad**

Para Flórez (2018). “La efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el plan o lo que es lo mismo los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita” (p.18).

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Mejora continua - Kaizen.**

Según Massheder (2008).

“Es un proceso continuo, sistemático para evaluar los productos servicios o procesos de organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas con el propósito de la mejora organizacional” (p.24).

#### **a. Definición conceptual:**

Según Puello (2008).

“El éxito de la mejora continua del servicio depende de cómo se identifique y utilicen las oportunidades de mejora a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio” (p.32).

#### **b. Definición operacional:**

Según Pérez (2010), “La mejora continua ayudara a que los colaboradores mejoren sus estrategias de trabajo y así podrán alcanzar los objetivos de la empresa y así mejorar la planificación en el abastecimiento” (p.41).

### **2.3.2. Eficiencia.**

#### **a. Definición conceptual:**

Maradiegue (2009) comenta:

“Esta nueva tendencia, obedece a que todo ser humano trabajará mejor si se siente a gusto ya sea con la empresa, el empleo o el entorno, aplicando al viejo pensamiento que el trabajo por vocación o pasional es el mejor realizado. Dicho esto, es importante entonces que usted como trabajador se sienta satisfecho en su empleo y así podrá mejorar su productividad y eficiencia al igual que su concentración (p.90).

**b. Definición operacional:**

Pinzón, J. (2009) comenta:

“Utilice lenguaje positivo y optimista: Al igual que con el uso de pensamientos agradables, la forma en la que cada persona habla en su día a día puede ayudar a dinamizar en mayor medida los resultados. Expresiones como "voy a tratar de tener el reporte", deben ser modificados con voz activa y complementadas con lenguaje que empodere las funciones laborales” (p.56).

## **Capítulo III**

### **Diseño metodológico**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de estudio que se presentará en esta investigación será aplicado.

Según Valderrama (2017). “La investigación aplica busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta” (pág. 39).

La investigación es de nivel descriptivo y correlacional.

#### **Investigación descriptiva:**

Hernandez (2010) nos menciona: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o las variables a los que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (pág. 80).

#### **Investigación Correlacional**

Según Valderrama (2017). “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la relación” (p.44).

#### **3.2. Diseño metodológico**

La investigación presenta un diseño No experimental transversal o transaccional.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población.**

La población es un conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el universo. Por ello se puede decir cuando el universo tiene N elemento, que la población estadística es de tamaño N. La población del estudio está comprendida por 16 colaboradores del área de facturación, presupuestos, cobranza y admisión-caja emergencia del área administrativa de la clínica americana de Juliaca.

#### **3.3.2. Muestra.**

Es un conjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada del muestreo de la cual procede; difiere de ella solo en el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes. Siendo la población pequeña y finita entonces esta misma será tomada como muestra para la investigación.

Para calcular la muestra usaremos la fórmula de la muestra finita es decir conocemos el total de la población y por lo tanto deseamos saber cuánto del total tenemos que estudiar; entonces la muestra tomada para realización de la tesis es de 16 colaboradores del área de facturación, cobranza, presupuesto y admisión caja-emergencia que se realizara mediante muestreo no probabilístico por conveniencia siendo este a criterio de los investigadores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos y las técnicas que se utilizarán durante el trabajo de campo para recolectar datos, se mencionan a continuación:

1. Técnica: la técnica que se designa a criterio por los investigadores es la encuesta de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis.
2. Instrumento: el instrumento a considerar se realizará mediante el cuestionario que se tomara en cuenta las preguntas cerradas con varias categorías, dicho nombre del cuestionario es “La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las CIAS – 2019”

#### **3.4.1. Mejora Continua.**

El cuestionario que se aplicará será medida con la escala Ordinal 5 posibles respuestas el cuestionario se compone en subescalas o índices que serán agrupadas en 3 dimensiones.

#### **3.4.2. Eficiencia.**

El cuestionario para este variable consta de 12 ítems con una escala Ordinal de 5 posibles respuestas agrupadas a sus tres dimensiones.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento estadístico de los datos empíricos que serán recogidos durante la investigación será procesado, tomando en cuenta instrumentos de la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados se presentarán en cuadros, tablas y gráficos debidamente analizados e interpretados, que servirán de base para la discusión respectiva y, por ende, para elaborar las conclusiones generales del trabajo. De manera específica el tratamiento estadístico de la información de ambos instrumentos, se realizará siguiendo el proceso siguiente:

Seriación: Para dar inicio al procesamiento de datos, será necesario ordenar los instrumentos aplicados en un solo sistema de seriación para facilitar la identificación. Para ello, enumeraremos las encuestas.

Codificación: durante la codificación y con el procesamiento de datos se dará inicio a la codificación para lo cual aplicaremos hojas de codificación, teniendo en cuenta las respuestas que serán analizadas para codificarías en números.

Cuadro 2: Escala ordinal

Nunca.	=	1
Casi Nunca.	=	2
Algunas veces.	=	3
La mayoría de veces.	=	4
Siempre	=	5

Fuente: Elaboración propia

Tabulación: Para este proceso se registrará la respuesta de las hojas y tablas de codificación en una matriz, esta nos permitirá elaborar cuadros estadísticos correspondientes a la contratación de números de objetivos. La tabulación se realizara en un programa de Excel, para después pegar todos los datos en la vista de datos en el programa SPSS. 20.0 STATISTICS, con el fin de obtener por parte de este, resultados estadísticos concretos y certeros, los cuales nos ayudarán a obtener resultados los cuales ayudarán a la investigación.

Análisis de confiabilidad: Para realizar el análisis de confianza, tenemos que programar estadístico SPSS 20.0; Si el estudio es fiable el Alpha de Cronbach tiene que pasar el 0.80.

### Análisis e interpretación de información:

Seguido de la elaboración los cuadros estadísticos se procederán a analizar la hipótesis para tener una perspectiva general e integral de lo que se pretenderá lograr con este estudio. Por consiguiente, se contrastará la hipótesis con las variables y objetivos, logrando así demostrar la validez de estas. Al final de este proceso se formularán las conclusiones y recomendaciones con miras a seguir mejorando cada vez más la problemática investigada.

### Validez y confiabilidad del instrumento:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,961</b>	<b>24</b>

Este coeficiente indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado tiene un valor de 0.961, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de los datos. Flores & Sánchez (2016)

## Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las CIAS - 2019

Cuadro: 3

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	24

Fuente: Elaboración propia

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 4.1. Descripción de los resultados

A continuación, se muestra las tablas de contenido de los resultados obtenidos de la aplicación del spss según el instrumento de medición de la investigación “La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las compañías aseguradoras, Juliana periodo 2019”.

##### 4.1.1. Análisis mediante la prueba estadística objetivo general.

A continuación, se presenta las hipótesis con sus respectivas tablas, que se muestran los resultados para cada objetivo.

##### 4.1.2. Análisis, interpretación de los resultados para el objetivo general.

Determinar la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

#### *Prueba de hipótesis para el objetivo general*

$H_a$ : La relación entre la mejora continua y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

$H_0$ : La relación entre la mejora continua y la eficiencia no es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

**Tabla 1**

*Mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

**Mejora continua\*Eficiencia tabulación cruzada**

		Eficiencia			
		Medio	Alto	Total	
Mejora continua	Deficiente	Recuento	5	0	5
		% del total	31,3%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	1	0	1
		% del total	6,3%	0,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	0	10	10
		% del total	0,0%	62,5%	62,5%
Total		Recuento	6	10	16
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS

En la tabla N<sup>o</sup> 1 se puede observar que el 62.5% de los colaboradores de la Clínica Americana de Juliaca, manifiestan que la mejora continua es buena, y que la eficiencia es alta, seguido al 31.3% de los colaboradores que manifiesta que la mejora continua es deficiente y la eficiencia tiene un nivel medio y el 6.3% manifiesta que la mejora continua es regular, y que la eficiencia se encuentra en un nivel medio.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\% \quad 0.05$$

**Tabla 2**

*Correlación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Mejora continua	Eficiencia
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

El coeficiente de Rho de Spearman nos indica que existe una relación positiva de (.985), con el valor de sig.=.000, siendo este valor por debajo de .05, por ende se rechaza la Ho y se acepta Ha, por lo tanto se concluye que existe una relación significativa ente la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019., es decir ; que a mayor nivel de mejora continua por parte de la clínica mayor será la eficiencia para la entrega de expedientes ambulatorios hacia las compañías aseguradoras Juliaca 2019.

## 1. Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 1

Establecer la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras.

### *Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1*

H<sub>a</sub>: La relación entre la productividad y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

H<sub>0</sub>: La relación entre la productividad y la eficiencia no es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019

### **Tabla 3**

*Productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019*

Productividad*Eficiencia tabulación cruzada					
		Eficiencia			
			Medio	Alto	Total
Productividad	Deficiente	Recuento	3	0	3
		% del total	18,8%	0,0%	18,8%
	Regular	Recuento	3	0	3
		% del total	18,8%	0,0%	18,8%
	Bueno	Recuento	0	10	10
		% del total	0,0%	62,5%	62,5%
Total		Recuento	6	10	16
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS

De la tabla 3 se puede observar que el 62.5% de los colaboradores de la Clínica Americana de Juliaca, manifiestan que la productividad es buena, y que la eficiencia está en un nivel alta, seguido al 18.8% de los colaboradores indican que la productividad es regular y que la eficiencia tiene un nivel medio por otro lado el 18.8% manifiesta que la productividad es deficiente, y que la eficiencia se encuentra en un nivel medio.

**Tabla 4**

*Correlación entre productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

<b>Correlaciones</b>				
			Eficiencia	Productividad
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Productividad	Coeficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

El coeficiente de Rho de Spearman nos indica que existe una relación positiva de (.973), con el valor de sig=.000, siendo este valor por debajo de .05, por ende se rechaza la Ho y se acepta Ha, por lo tanto se concluye que existe una relación significativa ente la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019, por lo tanto ; que a mayor nivel de productividad de los colaboradores mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca.

## **2. Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 2**

Establecer la relación entre el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras.

### ***Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2***

H<sub>a</sub>: La relación entre el servicio y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

H<sub>0</sub>: La relación entre el servicio y la eficiencia no es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

**Tabla 5**

*Servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

**Servicio\*Eficiencia tabulación cruzada**

		Eficiencia			
		Medio	Alto	Total	
Servicio	Deficiente	Recuento	3	0	3
		% del total	18,8%	0,0%	18,8%
	Regular	Recuento	3	2	5
		% del total	18,8%	12,5%	31,3%
	Bueno	Recuento	0	8	8
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	6	10	16
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

De la tabla 5 se puede observar que el 50% de los colaboradores de la clínica americana, manifiestan que el servicio es bueno, y que la eficiencia es alta, seguido del 18.8% de los colaboradores que manifiesta que el servicio es regular y la eficiencia es medio. Por otro lado 18.8% de los colaboradores de la Clínica Americana manifiesta que el servicio es deficiente y la eficiencia está en un nivel medio y finalmente el 12.5% manifiesta que el servicio es regular y la eficiencia se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 6**

*Correlación entre servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

<b>Correlaciones</b>				
			Eficiencia	Servicio
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Servicio	Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

El coeficiente de Rho de Spearman nos indica que existe una relación positiva de (.824), con el valor de sig=.000, siendo este valor por debajo de .05, por ende se rechaza la Ho y se acepta Ha, por lo tanto se concluye que existe una relación significativa ente el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019, es decir; que a mayor nivel de servicio de atención por parte de los colaboradores de la clínica Americana mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca..

### **3. Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 3**

Establecer la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras

#### ***Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3***

H<sub>a</sub>: La relación entre los procesos y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

H<sub>0</sub>: La relación entre los procesos y la eficiencia no es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.

**Tabla 7**

*Procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

**Proceso\*Eficiencia tabulación cruzada**

		Eficiencia			
		Medio	Alto	Total	
Proceso	Deficiente	Recuento	3	0	3
		% del total	18,8%	0,0%	18,8%
	Regular	Recuento	3	2	5
		% del total	18,8%	12,5%	31,3%
	Bueno	Recuento	0	8	8
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	6	10	16
		% del total	37,5%	62,5%	100,0%

De la tabla 7 se puede observar que el 50% de los colaboradores de la clínica americana, manifiestan que los procesos son buenos, y que la eficiencia es alta, seguido del 18.8% de los colaboradores que manifiesta que los procesos son regular y la eficiencia es medio. Por otro lado 18.8% de los colaboradores de la Clínica Americana manifiesta que los procesos son deficientes y la eficiencia está en un nivel medio y finalmente el 12.5% manifiesta que los procesos son regular y la eficiencia se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 8**

*Correlación entre procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019.*

<b>Correlaciones</b>				
			Eficiencia	Proceso
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Proceso	Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

El coeficiente de Rho de Spearman nos indica que existe una relación positiva de (.824), con el valor de sig=.000, siendo este valor por debajo de .05, por ende se rechaza la Ho y se acepta Ha, por lo tanto se concluye que existe una relación significativa ente los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019, es decir; que a mayor nivel de procesos mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca.

#### **4.2.Discusión de resultados**

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019. Donde se encontró que si existe relación entre la variable mejora continua y la variable eficiencia con un valor de ( $r= 0.985$ ) ;) a un nivel de confianza del 95% se afirma que existe relación entre la mejora continua y la eficiencia, cabe señalar también que la investigación llevada a cabo por. (Munares Flores, Diego Alonso Sánchez Delgado, 2016) programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacías las CIAS Clínica San Borja – 2014 se determinó que el programa de Mejora Continua incremento la eficiencia en la entrega de expedientes

facturados, logrando el objetivo general puesto al ser aprobada la hipótesis de la investigación en referencia a la eficiencia en la entrega de expedientes facturados.

Por ello se pudo determinar que se ha logrado el objetivo principal, debido a que se nota un incremento considerable en la eficiencia de entrega de expedientes facturados, cabe indicar que dicho resultado radica en el aumento del 1.6% en la variable Mejora Continua, y el incremento del 2.2% en la variable Eficiencia.

Según Robins, J (2010) señala. “Al hablar de eficiencia nos referimos a la cantidad de expedientes facturados a tiempo, para generar resultado. Las organizaciones y las unidades de trabajo tienen que ser productivas. Tienen que producir la mayor cantidad de bienes y servicios con el menor capital.” (23).

Como menciona:

Scherkenbach.w (1995). Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicio. La mejora no se logra de buenas a primeras; la gerencia está obligada a poner el ejemplo y los recursos necesarios para lograrlo, con un plan que contemple los tiempos y las necesidades. Por ello los programas de calidad, productividad, liderazgo, crecimiento y motivación. Surgen de la necesidad de poder desarrollar diferentes estrategias competitivas y acciones de mejora continua para la empresa y el trabajador, para así poder adoptar y adaptarse a los cambios del entorno para lograr resultados que den satisfacción a todos los implicados de la organización.

En cuanto al primer objetivo específico: Establecer la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras, se encontró que si existe relación significativa

entre la dimensión productividad y la variable eficiencia con un valor de ( $r=0.973$ ), con el valor de  $\text{sig.}=.000$ , siendo este valor por debajo de  $.05$ , que indica a mayor nivel de productividad de los colaboradores mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca.

En cuanto al segundo objetivo específico: Establecer la relación entre servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras, por consiguiente se encontró que si existe relación significativa entre la dimensión servicio y la variable eficiencia con un valor de ( $r=0.824$ ), con el valor de  $\text{sig.}=.000$ , siendo este valor por debajo de  $.05$ , por lo tanto se concluye que existe una relación directa y significativa ente el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras en el año 2019, es decir; que a mayor nivel de servicio de atención por parte de los colaboradores de la clínica Americana mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca.

En cuanto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras, por consiguiente se encontró que si existe relación significativa entre la dimensión procesos y la variable eficiencia con un valor de ( $r=0.824$ ) con el valor de  $\text{sig.}=.000$ , siendo este valor por debajo de  $.05$ , que indica a mayor nivel de procesos mayor será la eficiencia en la entrega de los expedientes hacia las compañías aseguradoras de Juliaca.

Datos similares se pudo observar en el estudio de (Munares Flores, Diego Alonso Sánchez Delgado, 2016)

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Luego de la interpretación y el análisis de los resultados del campo trabajo de investigación titulado “La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la clínica americana hacia las compañías aseguradoras, Juliaca periodo 2019”, se llegó a las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

- a) Con respecto al objetivo general planteado, se determinó que existe una relación significativa ( $\text{sig.} = .000$ ) con un valor de ( $r=0.985$ ); entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras; es decir a mayor mejora continua mayor será la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios.
- b) Con respecto al objetivo específico 1 planteado, se estableció que existe una relación significativa ( $\text{sig.} = .000$ ) con un valor de ( $r=0.973$ ); entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras; es decir a mayor productividad mayor será la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios.
- b) Con respecto al objetivo específico 2 planteado, se estableció que existe una relación significativa ( $\text{sig.} = .000$ ) con un valor de ( $r=0.824$ ); entre el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras; es decir a mayor servicio mayor será la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios.
- b) Con respecto al objetivo específico 3 planteado, se estableció que existe una relación significativa ( $\text{sig.} = .000$ ) con un valor de ( $r=0.824$ ); entre el proceso y la

eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliaca hacia las compañías aseguradoras; es decir a mayor proceso mayor será la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios.

## **5.2. Recomendaciones**

Se propone a la Clínica Americana utilizar herramientas como el diagrama de Pareto las 5s del kaizen para un desempeño en los recursos y mejorar el periodo de tiempo adecuado en la productividad, puesto que si hay avance en la productividad habrá una buena eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios para las compañías aseguradoras.

Se sugiere a las áreas involucradas con el área facturación utilizar la estrategia del PHVA, dado que es una herramienta fundamental que más se amolda a los cambios que se va realizando en los procesos de facturación.

El proceso de mejora continua deberá ser controlado por un personal capacitado en solucionar el problema y que de igual modo pueda capacitar correctamente a los nuevos colaboradores.

La Mejora Continua debe ser un proceso adecuadamente hasta lograr abarcar todos los objetivos específicos establecidos, con la responsabilidad y organización adecuada. De tal forma que toda la organización se maneje bajo el mismo proceso.

## Referencias

- Alayo Gomez, R., & Becerra Gonzales, A. (2014). Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología phva en la empresa agroindustrias kaizen.
- Anaya Hernandez, M. (2016). Mejoramiento Y Estandarización Del Proceso Facturación- Cartera De La Fundación Cardiovascular De Colombia.
- Benitez, J. S., Amaya, R. J., & Solis, O. A. (2010). “Implementación De Una Cultura De Mejora Continua En Los Procesos De Producción De La Empresa Bimbo De El Salvador, A Traves De La Metodologia Kaizen.”
- Chapoñan Timana, C. A. (2017). Facultad de ingeniería.
- Cisneros, B., & Ruiz, W. (2012). Maestría En Sistemas Integrados De Calidad , Ambiente Y Seguridad.
- Contreras, F. G. (2014). el concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario, 25(55), 126–150.
- Garcia Madrigal, I. (2013). kaizen – productividad de rebabeo y desbaste.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigacion (5º ed.)*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Juan Miguel cogollo Flórez. (2018). Relación entre Kaizen y cultura laboral en sistemas productivos.
- López Saldarriaga, J. (2010). Kaizen: Filosofía de mejora continua. El caso Facusa. *Ingeniería Industrial*, (28), 41–57. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428494004>
- Luis, J., Diego, F., Oropesa-vento, M., Luis, J., Leonardo, G., & Manotas, D. F. (2015). Effects of management commitment and organization of work teams on the benefits of Kaizen : Planning stage Efectos del compromiso gerencial y organización de equipos de trabajo en los beneficios del Kaizen : Etapa de planeación.
- Mokate, K. M. (2001). y sostenibilidad : ¿ Qué queremos decir ?
- Munares Flores, Diego Alonso Sánchez Delgado, G. A. (2016). Autor ( ES ).
- Oropesa-Vento, M., García-Alcaraz, J. L., Rivera, L., & Manotas, D. F. (2015). Effects of management commitment and organization of work teams on the benefits of Kaizen: Planning stage. *Dyna*, 82(191), 76–84. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49639089010>
- Pazos Zambrano, L. (2015). Propuesta De Mejoramiento Del Proceso De Facturación En El Centro De Salud E.S.E. Santacruz- Guachaves En El Departamento De Nariño.
- Prata, E., & Antônio, D. (2017). Redalyc.Kaizen: Uma Metodologia Inovadora Na Siderurgia. <https://doi.org/10.5585/riae.v16i1.2442>
- Privada, U., Guillermo, A., Janeth, E., & Fernandez, G. (2016). Efectos De Los Programas De Capacitaciones Efectivas En La Productividad Laboral, En La Empresa Caxamarca Gas De Cajamarca, 2015-2016, 2015–2016.
- Reina Valera. (2000). *Reina Valeta 2000*. Russell Martin Stendal © 2000, 2001, 2010
- Saavedra, V. R. (2016). “ Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas , 2016 ” Tesis Para Obtener El Grado Académico De Magíster.
- Yarto Chavez, M. A. (2010). Instituto politécnico nacional.
- Valderrama Mendoza, S. (2017). *Pasos para elaboar proyectos y tesis de investigacion cientifica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L., editor

# **Anexos**

## I. Matriz de consistencia

La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la clínica americana hacia las compañías aseguradoras, Juliaca-periodo 2019

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	
¿Cómo es la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019?	Determinar la relación entre la mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019	La relación entre la mejora continua y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	
1.¿Cómo es la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras?	1.Establecer la relación entre la productividad y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras	1.La relación entre la productividad y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019
2.¿Cómo es la relación entre el Servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras?	2.Establecer la relación entre el servicio y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras	2.La relación entre el servicio y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019
3.¿Cómo es la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras?	3.Establecer la relación entre los procesos y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras	3.La relación entre la mejora continua y la eficiencia es significativa en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana de Juliana hacia las compañías aseguradoras en el año 2019

## II. Operalización de variables

La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las compañías aseguradoras, Juliaca periodo 2019.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION	METODOLOGIA
1. MEJORA CONTINUA	1.1. Productividad	1.1.1. Demanda	ESCALA ORDINAL 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Investigación aplicada <b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo-Correlacional <b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No experimental-transeccional <b>POBLACION:</b> 16 colaboradores del área de facturación, presupuestos y admisión- caja emergencia.  <b>MUESTRA:</b> 16 colaboradores del área de facturación, presupuestos y admisión- caja emergencia. MUESTREO No probabilístico por conveniencia. Procedimiento de recolección de datos  <b>Diseño estadístico:</b> Rho de Spearman <b>TECNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTRO:</b> Cuestionario de encuesta <b>PROCESAMIENTLO DE DATOS</b> Análisis e interpretación de resultados
		1.1.2. Control		
		1.1.3. Calidad		
		1.1.4. Valor agregado		
	1.2. Servicio	1.2.1. Eficiencia		
		1.2.2. Prioridad		
		1.2.3. Atención		
		1.2.4. calidad		
	1.3. Proceso	1.3.1. Innovación		
		1.3.2. Operatividad		
		1.3.3. Habilidades		
		1.3.4. Productividad		
	2. EFICIENCIA	2.1. Rendimiento		
2.1.2. Medición				
2.1.3. Efectividad				
2.1.4. Aceptación				
2.2. Liderazgo		2.2.1. Confianza		
		2.2.2. Seguridad		
		2.2.3. Expectativa		
		2.2.4. Eficacia		
2.3. Efectividad		2.3.1. Eficiencia		
		2.3.2. Seguridad		
		2.3.3. Calidad		
		2.3.4. Percepcion		

### III. Cuestionario

#### La mejora continua y la eficiencia en la entrega de expedientes ambulatorios de la Clínica Americana hacia las CIAS - 2019

En el presente cuestionario usted encontrará una serie de preguntas acerca del Kaizen (mejora continua) de la empresa y la eficiencia, seguida de escalas cuantitativas del 1 al 5.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) en la casilla enumerada, según a su criterio.  
 (1) Nunca (2) Algunas veces (3) Muchas veces (4) Frecuentemente (5) Siempre

**Tiempo que labora en la empresa:**  
 Menos de 1 año     Más de 1 año     Más de 2 años

DIMENSIONES	N°	ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE EL KAIZEN (MEJORA CONTINUA) DE LA EMPRESA	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD	1	¿La demanda de trabajo a realizar se puede llegar a controlar con prevenciones previas?					
	2	¿Cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas?					
	3	Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo?					
	4	¿Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica?					
SERVICIO	5	¿Percibe usted, que las áreas asistenciales brindan el apoyo de manera eficiente al área de facturación?					
	6	¿Considera que la atención está relacionada con la emergencia que se presenta?					
	7	¿La atención realizada a los pacientes influye en las actividades propias de su trabajo?					
	8	¿El desenvolvimiento de sus labores cree que se hace teniendo en cuenta la calidad requerida por la clínica?					
PROCESOS	9	¿Realiza sus actividades teniendo en cuenta la innovación requerida que se realizan para el área?					
	10	¿Al realizar la facturación de los servicios colabora con los procesos operativos requeridos por la institución?					
	11	¿Aplica sus habilidades en el servicio operativo de la institución?					
	12	¿La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica?					
DIMENSIONES	N°	ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA					
RENDIMIENTO	13	¿Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades Individuales que les corresponde?					
	14	¿Sabe usted como se mide el trabajo que le encomiendan?					
	15	¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos los colaboradores?					
	16	¿Existe aptitud entre sus compañeros, para efectuar sus labores sinérgicamente?					
LIDERAZGO	17	¿Hay un líder o líderes aceptados por todos?					
	18	¿Aplica nuevos conocimientos en la Facturación de los expedientes?					
	19	¿Cree usted que la empresa debe invertir en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?					
	20	¿Le parece adecuada la forma en que es capacitado para realizar algún trabajo que le es encomendado?					
EFECTIVIDAD	21	¿Piensa usted que la ventaja competitiva de la clínica está en la mejora del servicio al cliente?					
	22	¿Se desarrollan planes alternativos de trabajo, para el bienestar de la clínica?					
	23	¿La mejora continua que tiene la empresa, en cuanto a la calidad de servicio es notable?					
	24	¿Se atiende por igual a los pacientes?					

Elaborado por  
 (MUNARES FLORES, DIEGO ALONSO SÁNCHEZ DELGADO, 2016)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Wilber Flores Vilca, titular del DNI N° 01324100, de profesión estadístico e informático, desempeñándose actualmente como docente, en la Institución Universidad Autónoma del Perú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en SANNA Clínica San Borja.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Lima, a los 12 días del mes de Septiembre del 2014

  
Ing. Wilber M. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO e INFORMÁTICO  
C.P. 77000

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pedro Félix Vayns, titular del  
DNI N° 1+860315, de profesión Administración  
desempeñándose  
actualmente como Decano Facultad de en la  
Institución UN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las personas, sujetos del trabajo de investigación realizado en SANNA Clínica San Borja.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Lima, a los 12 días del mes de Setiembre del 2014



Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Nico Martínez Cornejo

DNI: 41497116 Firma: [Signature]

M.Sc. Nico Martínez Cornejo  
Código: 4010402116  
DEL ETECOP-UA

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Wilber Flores Vilca

DNI: 01324100 Firma: [Signature]

Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77080

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Pedro Espino

DNI: 17860251 Firma: [Signature]



Evaluado por:

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**FICHA DE CONSOLIDADO DE INFORMES DE OPINIÓN DE EXPERTOS  
DE LAS SESIONES**

INDICADOR	CRITERIOS	PUNTAJE DEL EXPERTO		
		DOC.....	DOC.....	DOC.....
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5/	10/	5/
2. Objetividad	Esta expresado con coherencia.	10/	5/	5/
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación	10/	10/	10/
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items	10/	5/	5/
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en la resolución de problemas.	10/	5/	5/
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	5/	5/	5/
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	5/	10/	5/
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores	5/	10/	10/
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	5/	5/	5/
<b>TOTALES:</b>		65/	65/	55/
<b>MEDIA DE VALIDACIÓN:</b>				

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad de las sesiones.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Si es aplicable para el propósito propuesto

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 90.2 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima,



*[Signature]*  
 Lic. José Martínez Cabezas  
 CPA: 1041497133  
 DOCENTE UCV - UA

*[Signature]*  
 Lic. David González Espino  
 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA - PERÚ  
 RNA: CG-0245