



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Enfoque por Procesos para la Gestión Administrativa de una  
clínica de Bagua Grande, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :**

**Ingeniero de Sistemas**

**AUTORES:**

Peralta Toro, Neiser ([orcid.org/0000-0002-6783-2202](https://orcid.org/0000-0002-6783-2202))

Perez Olano, Melissa Yessenia ([orcid.org/0000-0002-1751-6578](https://orcid.org/0000-0002-1751-6578))

**ASESOR:**

Dr. Agreda Gamboa, Everson David ([orcid.org/0000-0003-1252-9692](https://orcid.org/0000-0003-1252-9692))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso por guiarme  
siempre en cada paso de mi vida.

Neiser

A Dios por su amor infinito.

A mis Padres por ser un gran  
ejemplo de vida y apoyo permanente.

Melissa Yessenia

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de hacer posible este desafío profesional.

A la Clínica de Bagua Grande por la información brindada.

A nuestro Asesor de tesis por su valiosa orientación en la presente investigación.

Los autores

## Índice de contenidos

	Pág.
Caratula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra y muestreo .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Análisis descriptivo del primer indicador .....	14
<b>Tabla 2.</b> Análisis descriptivo del segundo indicador.....	15
<b>Tabla 3.</b> Análisis descriptivo del tercer indicador .....	16
<b>Tabla 4.</b> Análisis descriptivo del cuarto indicador .....	17
<b>Tabla 5.</b> Test de normalidad del primer indicador .....	18
<b>Tabla 6.</b> Test de normalidad del segundo indicador .....	19
<b>Tabla 7.</b> Test de normalidad del tercer indicador .....	20
<b>Tabla 8.</b> Test de normalidad del cuarto indicador .....	21
<b>Tabla 9.</b> Test de Wilcoxon para el primer indicador .....	22
<b>Tabla 10.</b> Test de Wilcoxon para el segundo indicador .....	23
<b>Tabla 11.</b> Test de Wilcoxon para el tercer indicador .....	24
<b>Tabla 12.</b> Test de Wilcoxon para el cuarto indicador .....	25

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Promedio preprueba y posprueba del primer indicador.....	14
Figura 2. Promedio preprueba y posprueba del segundo indicador .....	15
Figura 3. Promedio preprueba y posprueba del tercer indicador.....	16
Figura 4. Promedio preprueba y posprueba del cuarto indicador.....	17

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general mejorar la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022 mediante el enfoque por procesos. El tipo de investigación fue aplicada y de diseño preexperimental. Se determinó una muestra poblacional de 12 actividades administrativas, las cuales fueron evaluadas en un rango de una semana hábil. El desarrollo de la solución tecnológica propuesta fue bajo la metodología Business Process Management (BPM). Como resultado principal se puede decir que, para el primer indicador “Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas” hubo una reducción de tiempo de 67.84 minutos (64.35%); para el segundo indicador “Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas” hubo una reducción de tiempo de 42.50 minutos (56.35%); para el tercer indicador “Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas” hubo una reducción de tiempo de 45.74 minutos (65.23%) y para el cuarto indicador “Tiempo promedio de control de las actividades administrativas” hubo una reducción de tiempo de 49.49 minutos (54.84%). Como conclusión general se tiene que, el enfoque por procesos mejoró significativamente la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande.

*Palabras clave: Enfoque por procesos, Gestión administrativa, Clínica de salud.*

## **Abstract**

The general objective of this research was to improve the administrative management of a clinic in the city of Bagua Grande in the year 2022 through the process approach. The type of research was applied and of pre-experimental design. A population sample of 12 administrative activities was determined, which were evaluated in a range of one working week. The proposed technological solution was developed under the Business Process Management (BPM) methodology. As a main result it can be said that, for the first indicator "Average time for planning administrative activities" there was a time reduction of 67.84 minutes (64.35%); for the second indicator "Average time for organizing administrative activities" there was a time reduction of 42.50 minutes (56.35%). 50 minutes (56.35%); for the third indicator "Average time for directing administrative activities" there was a time reduction of 45.74 minutes (65.23%) and for the fourth indicator "Average time for controlling administrative activities" there was a time reduction of 49.49 minutes (54.84%). As a general conclusion, the process approach significantly improved the administrative management of a clinic in the city of Bagua Grande.

*Keywords: Processes approach, Administrative management, Health clinic.*

## I. INTRODUCCIÓN

Mallar (2020) aduce que, la existencia de mecanismos efectivos en la administración empresarial se refiere a lo más importante de la organización, constituyendo un conjunto de procedimientos encaminados a la creación de valor en el desarrollo de cada ingreso en resultado, además representa el acceso a otros procesos. Sin embargo, es inquietante que algunas empresas no tengan una comprensión detallada de cómo se gestionan los distintos departamentos y unidad organizativa que tiene cada organización.

CMIC Victoria (2018) argumenta que, la supervisión o control es un proceso de gestión importante en una organización relacionada con la programación ya que el objetivo del monitoreo es garantizar que los resultados sean los previstos. Según la expectativa común, los procesos de seguimiento o control forman grupos de tareas dentro de un círculo de gestión que se retroalimentan. El seguimiento se lleva a cabo en varias áreas de la compañía. Desde la parte de arriba o jerárquico hasta la parte de abajo o funcional.

En este contexto, se tiene a una **Clínica de la ciudad de Bagua Grande**, la cual es una entidad privada de salud que tiene más de 15 años de trabajando en prestar servicios integrales con calidad, con un personal médico destacado, la infraestructura y la tecnología adecuada brindando confianza y seguridad a nuestros pacientes de manera constante. Entre sus especialidades se tiene: Cirugía de cabeza, Cirugía mamaria, Cirugía de piel y tejidos blandos, Incisión pediátrica, Incisión plástica y reparadora, Incisión torácica y cardiovascular y Dermatología (Clínica BG, 2020).

No obstante, a pesar que, la clínica mejora progresivamente; aún así posee algunas deficiencias (**problemas específicos**) sobre todo en sus actividades administrativas como: Ausencia de planificación; Inadecuada organización; Escaso direccionamiento; Limitado control o monitoreo de las mismas.

Se discurrió la **formulación del problema**: *General*: ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos infiere en la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022? *Específicos*: Inconveniente puntual 1 - ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos

infiere en el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022? Inconveniente puntual 2 - ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos infiere en el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022? Inconveniente puntual 3 - ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos infiere en el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022? Inconveniente puntual 4 - ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos infiere en el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?

Se discurió la **justificación de la investigación**: *Conveniencia*, reforzó la supervisión de las acciones administrativas de la Clínica desarrollando oportunidades de mejora; *Relevancia social*, favoreció un clima organizacional adecuado teniendo como protagonistas a colaboradores más eficientes y satisfechos; *Utilidad metodológica*, fue un referente de conexas exploraciones respecto a la misma temática de investigación realizada; *Implicancias prácticas*, contribuyó a minimizar los periodos de planificación, organización, direccionamiento y control administrativo; *Valor teórico*, representó el sostén teórico del nuevo enfoque por procesos y la gestión administrativa.

Se discurió los **objetivos**: *General*: Maximizar la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022 mediante el uso del enfoque por procesos; *Específicos*: Finalidad específica 1 - Minimizar el periodo de planificación de las actividades administrativas de la Clínica; Finalidad específica 2 - Minimizar el periodo de organización de las actividades administrativas de la Clínica; Finalidad específica 3 - Minimizar el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de la Clínica; Finalidad específica 4 - Minimizar el periodo de control de las actividades administrativas de la Clínica.

Se discurió las **hipótesis**: *General*: “El uso del enfoque por procesos maximiza la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”. *Específicas*: Creencia específica 1 - “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de planificación de las actividades

administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”;  
Creencia específica 2 - “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”; Creencia específica 3 - “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”;  
Creencia específica 4 - “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

## II. MARCO TEÓRICO

Se discurre una agrupación de **antecedentes** como:

Sosa (2022) en su estudio diseñó el uso de métodos de gestión operativa aumentando la eficacia de las actividades productivas de la compañía de degustación. Este estudio tiene como objetivo maximizar el uso de la materia prima, mejorar la productividad, la eficiencia y el costo operativo asimismo la satisfacción de los clientes en la producción de servicios de impresión, laminación, corte, costura y coextrusión enfocados a empresas. Las adaptaciones se realizan a las demandas cambiantes de la continuidad del negocio y son sostenibles a largo plazo, la fidelización de los clientes y la expansión del mercado objetivo nos permiten ser competitivos siempre. Al estudiar la información del sistema de planificar cada recurso de su empresa, establecer su situación actual y crear programas de acción que sugieran soluciones para ayudar a optimizar sus operaciones. Las soluciones de mejora se implementaron basados en las etapas de la gestión de operaciones: Creación, investigación e implantación de procedimientos y maximizar siempre, generación de objetivos e indicativos que permitan compensar pérdidas, errores, producción y eficacia pre y post-planeación y crecimiento hacia el logro de beneficios sorprendentes.

Tacanga y otros (2022) en su estudio pudieron brindar un diseño de gestión de procesos para una compañía internacional mediante el avance de la eficacia en el servicio de la organización. Se consideró una investigación randomizado, no experimental, transversal, prospectivo. La población estuvo conformada por 25 empleados y 8 clientes en el año 2021. Se utilizaron fichas de observación, guías de entrevistas, fichas de recolección de datos y cuestionarios como herramientas basadas en las dimensiones de gestión de procesos y eficaz del servicio. Como resultado, el 57,14 % de los clientes estaban satisfechos con el servicio, pero según el análisis exponencial, encontramos que 2 estaban bajo el promedio. Igualmente se hizo con los aspectos de la gestión por procesos y se establecieron tácticas para enfrentar impactos adversos en el desempeño del negocio tales como: la reestructuración de procesos y formación de empleados. En última instancia, se aceptó que la gestión por procesos ayudaba a los socios con los errores

operativos al mitigar los problemas de restricciones, lo que conducía a una mayor eficacia de los servicios prestados por la empresa.

Delgado (2019) en su estudio diseñó un desarrollo de gestión de operaciones a fin de mejorar la capacidad de producción en la empresa de Lurín. También se logró optimizar y gestionar mejor las fases de todas las operaciones, teniendo en cuenta los problemas técnicos, las dificultades de implantación y desarrollo de medios que permiten solucionar en poco tiempo. Asimismo, se brindó apoyo en el área de impresión flexográfica.

Pesantes (2020) en su estudio tuvo como objetivo la gestión de un método por procesos para un mini mercado situado en Eten. La supervivencia del mercado dependía de la ejecución de tácticas de reacción en un ambiente variable, centrándose solamente en ventas y compras. Es altamente rentable, pero no una excelente organización de procesos operativos como logística, gestión de recursos humanos y atención al cliente, donde se estructuran, gestiona, agregan valor y se adaptan de manera eficaz a las carencias y aspiraciones de los clientes. Esto hizo posible hacer recomendaciones basadas en metodologías de manejo de procesos con el fin de obtener una visión sistemática y completa de los procesos y sus deficiencias mediante estudios por capítulos. Se realizó una valoración del proceso logístico en el análisis y resultados de la sección 4 que es la condición básica del funcionamiento del mini mercado, se elaboró un cuadro con la descripción del proceso. Con base en el uso del método de manejo de operaciones, proponer una metodología de manejo de procesos dentro de la empresa, esto es como objetivo general y como objetivo específico, diagnosticar, convertir y controlar la situación actual de su funcionamiento, y organizar la discusión como resultado-meta-problema. Además, se hizo una estructura empresarial, se elaboraron indicadores de gestión y se estructuraron procesos. Todas estas soluciones tenían como objetivo incorporar un novedoso programa de gobernanza de la empresa.

Lucas (2018) en su estudio tuvo como objetivo sugerir mejoras en la comunidad agroalimentaria, que presenta las siguientes carencias: Ausencia de procedimientos que genera confusión en los consumidores, ya que los supervisores hacen distintas tareas en nombre de los clientes; otra carencia

son los reclamos desatendidos de clientes acerca de cada revisor y prefecto; por último, no proporciona un seguimiento de las entradas y salidas de insumos almacenados, lo que a menudo ocasiona escasez de provisiones para los trabajadores de la empresa. Tras identificar los problemas de la comunidad agroalimentaria, esta investigación pretende mitigar las carencias que afectan directamente al sector en cuestión debido a la mala percepción de los clientes sobre lo que se sirve. Este estudio también se usó en una empresa que ofrece productos de supervisión, monitoreo, prueba y certificación. Pudimos experimentar el impacto de los métodos de control de procesos en los resultados del sector alimentario y así minimizar la cantidad de denuncias, concertar las tareas de inspección laboral y conseguir los insumos requeridos. El modelo de la investigación fue semi experimental, utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales de series de tiempo. Finalmente, el éxito conseguido fue una reducción de las denuncias y una homogeneización del trabajo en la zona y consultas, lo que se visualizó en la prueba de hipótesis.

Botón (2018) en su estudio tuvo como objetivo mejorar la complacencia del cliente en los centros de salud con una variedad de problemas que podrían indicar un tratamiento tardío o algún tipo de abuso. Este problema emergente afecta la complacencia del paciente es por ello que se implantan los diseños de control de procesos. Esto es importante para la industria de la salud, porque aborda este enfoque, ya que aumenta la necesidad de un plan que se centre en el cliente: cumplir con las expectativas del cliente y también contribuir a la mejora de los procesos. Como esto se refleja en mayores niveles de cumplimiento, estos direccionamientos políticos sobre la renovación de la administración del estado para 2021 destacan el uso de gestión por proceso para alcanzar este objetivo. Este método enfatiza una serie de operaciones divididas en dos partes: análisis y planificación. Primero, las tareas abarcan formación de equipos y planificación de proyectos, revisión de la estrategia de la compañía, tareas proactivas y sutiles, proceso interno, mapa de procesos y al final, se identifican los procesos críticos y centrales y se designan los responsables. Segundo, fue la formación de un equipo laboral, el significado del proceso comercial definido por la operación:

Ambulancia, seguimos con la mejora del esquema AS-IS, estudio de valor agregado y desarrollo de indicativos del proceso comercial específico. Finalmente, tenemos sugerencias para mejorar subprocesos del proceso de negocio, mayor satisfacción, encuestas que lo respaldan, reuniones para aprobar las sugerencias y el valor agregado de la situación actual.

También para comprender mejor este estudio planteado, se necesitó revisar una agrupación de **bases teóricas** tal como:

*Enfoque por procesos*, es la estructura específica del trabajo en la que se enfatiza lo importante que es el consumidor; por este motivo, la empresa apuesta por una optimización permanente y gestionada sistemáticamente de sus operaciones de negocio. Esta nueva perspectiva nos permite anteponer siempre la satisfacción del cliente, considerar también a nuestros proveedores y contar con las herramientas apropiadas para operar de manera más efectiva. Según los pilares del enfoque por procesos: se crea una estructura organizativa basada en las operaciones comerciales; el cliente es el centro del universo a través del cual se organiza cada proceso; organización estructural horizontal en lugar de vertical; se forman grupos de diferentes áreas para ser responsables de los procesos, rotando entre departamentos dependiendo de la tarea a realizar; la actividad del gerente como tomador de decisiones; perspectiva del personal a las solicitudes de los clientes; tareas que no promuevan el agrado deberían utilizar resoluciones técnicas (CONCUR, 2022). El enfoque de operaciones figura el intercambio de cultura dentro de una empresa cuya característica distintiva es que permite a los miembros comprender los conceptos y responsabilidades de su trabajo en el proceso, y cada persona involucrada en el proceso es igual de valioso para el desempeño final. Estas tácticas persistentemente eficaces también se denominan "maximización de la eficacia permanente" o "eficacia perfecta". La naturaleza de este cambio en la cultura incluye la misión, visionamiento y valores que la empresa se entrega a sí misma, y sus colaboradores conocen y participan (López, 2018). La gestión de la eficacia respaldada operativamente requiere la capacidad de representar el proceso de satisfacción de una empresa y registrar los diversos pasos y procesos involucrados en el mapeo operativo. Cada paso en esta cadena involucra un conjunto de suboperaciones, y el

estudio conveniente de estas conexiones y su interacción con los indicadores apropiados es la esencia de ganar el manejo de cada proceso. Además, es primordial definir y apropiarse de todo proceso individual, ya sea producción en línea o continuo. Las recomendaciones de gestión de procesos brindan un marco ambiental u organizacional adecuado en implantar medidas para la mejora y progreso continuo en costes y el uso de medios. Asimismo, la visión y los méritos deben ser siempre consistentes y tener un carácter general mientras el área de organización esté funcionando. Para lograr la mejora continua eficiente y duradera, los planes de mejora deben seleccionarse adecuadamente y gestionarse adecuadamente con la metodología y medios apropiados (Conexión ESAN, 2016).

*Gestión administrativa*, se define en base a los procedimientos de gestión de las tareas más importantes de la entidad a realizar según el planeamiento, se centra en niveles mediano y por debajo de la empresa y en el espacio temporal reducido (TDX, 2020). También, está diseñado como práctica que involucra la revisión de las actividades propias de la compañía; es decir, es un procedimiento realizado en varias áreas de la empresa en el cual su objetivo es mejorar el desempeño del trabajo real, aumentando la eficiencia y la capacidad productiva. La gestión de tareas motiva a las empresas a buscar la excelencia. Independientemente de la compañía, su función brinda la competencia de complacer la necesidad de los clientes. La tarea de coordinación de actividades es mejorar de forma continua y adecuada esta oferta, crear valor añadido y asegurar la satisfacción del cliente (Iturralde, 2017).

*Clínica de salud*, definido como un servicio que brinda apoyo médico por un equipo de expertos para visitas ambulatorias (ambulancia) y hospitalización (sala general/hospitalización temporal) por enfermedad aguda/crónica, haciendo seguimiento de pacientes quirúrgicos y no quirúrgicos que requieren hospitalización a unidades de cuidados intensivos por alta gravedad o alto riesgo y se han recuperado (RAE, 2020).

Complementado lo explicado anteriormente, se desarrollan estos **enfoques conceptuales** tales:

*Proceso:* Conjunto de actividades que interactúan y modifican el acceso a cada salida (UJAEN, 2018).

*Clases de proceso:* Un proceso puede ser central y de apoyo importantes en la conducción de los negocios, y su interrupción puede dificultar las operaciones organizacionales. Los procesos centrales generalmente incluyen todo lo relacionado con los aspectos externos del negocio, así componentes tal como el vínculo con cada consumidor. El proceso de apoyo es identificado por el sistema de gestión que apoya a la compañía y sus trabajadores, tal es el manejo de faltas, migración de empresas o contratación de personal nuevo (Picchio, 2021).

*Medidor del proceso:* Los indicadores de gestión son medidas relacionadas con la especificación de resultados, productos y servicios, procesos y uso de recursos. Lo medimos durante períodos de tiempo sucesivos, lo comparamos con los estándares establecidos y revisamos esta especificación a lo largo del tiempo para garantizar que logre su propósito previsto. La elección de los indicadores es buena, ya que los indicadores mal seleccionados pueden producir unidades que se desvían del propósito (Gracia, 2017).

*Herramientas de gobernanza de procesos:* Son herramientas que se usan en la planificación, control y monitoreo de tareas que se utilizan en un contexto comercial para automatizar, medir y optimizar los procesos comerciales. Los indicadores y los KPI son proporcionados por el movimiento del trabajo y su gente para apoyar en las decisiones a tomar y ajustar tácticas comerciales a fin de respaldar el proceso en cuestión y lograr sus metas (APD, 2022).

Con respecto a la **metodología de enfoque por procesos**, se optó por recurrir al *Método de Evaluación Experta* basado en la examinación de tres (3) métodos candidatos: *BPM*, *GPOR* y *LEAN* (ver Anexo 3).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

- Tipo de investigación

*Aplicada* pues estuvo centrada en dar solución a la situación conflictiva del mundo real usando mecanismos o medios exitosos.

- Diseño de investigación

*Preexperimental* pues sólo existió una maniobra intencional o deliberada de ciertos elementos muestrales en los escenarios pre y pos pruebas respectivamente.

#### 3.2. Variables y operacionalización

- Variables

- Variable independiente: Enfoque por procesos

- Definición conceptual: “Estructura específica del trabajo en la que se enfatiza lo importante que es el consumidor; por este motivo, la empresa apuesta por una optimización gestionada sistemáticamente de sus operaciones de negocio” (CONCUR, 2022).

- Definición operacional:

El enfoque por procesos se pudo calcular por las fases de modelamiento, sistematización y monitoreo de las actividades.

- Variable dependiente: Gestión administrativa

- Definición conceptual: “Procedimientos de las tareas más importantes de la entidad a realizar según el planeamiento, se centra en niveles mediano y por debajo de la empresa y en el espacio temporal” (TDX, 2020).

- Definición operacional:

La gobernanza administrativa se pudo calcular por el tiempo de planificación, organización, direccionamiento y control de las actividades administrativas de la Clínica de salud.

- Operacionalización

El detalle de la operativización de las variables de estudio se exhibe meticulosamente en la sección de anexos (ver Anexo 2).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

- Población

Estuvo conformada por las actividades administrativas (planificación, organización, direccionamiento y control) que se despliegan en el Dirección Administrativa de la Clínica de salud en el periodo de una semana hábil, como sigue:

$$N = 12 \text{ operaciones/semana}$$

- Muestra (n)

Basado en que la población fue bajo o semejante a 30; entonces, la muestra fue análoga, como sigue:

$$n = N = 12 \text{ operaciones/semana}$$

- Muestreo

De corte no probabilístico, esto a causa de tener la evidencia de una maniobra intencional de sus elementos para fines de cálculo estadístico.

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

Los principales mecanismos e instrumentales de extracción de la data administrativa de la clínica fueron:

- Medios técnicos de absorción de la data:
  - Observación.
  - Análisis documental.
  
- Instrumental de absorción de la data:
  - Ficha de observación (Observación)
  - Ficha de datos (Análisis documental).

### **3.5. Procedimientos**

En esta sección, se describe todo el detalle de las actividades realizadas a fin de ejecutar cada finalidad específica de la investigación donde para todos los casos hubo el mismo procedimiento realizado como se indica a continuación:

- Paso 1: Recopilación de la data

Se procedió a absorber la data de la organización usando un mecanismo de absorción como fue el caso de la Observación cuyo instrumental usado fue la Ficha de observación.

- Paso 2: Procesamiento de la data

Se procedió al tratamiento de la data absorbida usando mecanismos y medios estadísticos acordes a lo requerido en cada examinación de los indicadores y variables de estudio.

- Paso 3: Reporte de la data

Se procedió a reportar los resultados conseguidos por el tratamiento estadístico de la data procesada haciendo énfasis en los logros conseguidos sobre cada uno de los indicadores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se emplearon mecanismos estadísticos acordes a los cálculos que se esperaban conseguir por cada indicador examinado, así se tuvo que usar el medio estadístico descriptivo y el medio estadístico inferencial.

Concerniente al medio estadístico descriptivo se buscó comparar visualmente los logros obtenidos en una situación previa y una situación posterior al despliegue del enfoque por procesos.

Concerniente al medio estadístico inferencial se buscó hallar la normalización de cada indicador, para lo cual se evaluaron diversas distribuciones estadísticas que se usan en condiciones especiales (tamaño muestral y normalidad de cada indicador).

### **3.7. Aspectos éticos**

El despliegue de una investigación no puede ser ajena a los principios éticos que están inmersos en el Reglamento de moralidad de la Universidad donde se profesa gran respeto por el esfuerzo de los autores en la realización de la investigación y la creatividad original del despliegue de la misma.

De otra parte, se debe garantizar que la similitud encontrada en el informe esté dentro de los parámetros permitidos que establece la Universidad y que se regula mediante el programa Turnitin.

Asimismo, resulta clave que la redacción de todos los puntos que conforman el esquema de la investigación se haga bajo la normativa internacional de la ISO-690, la cual es usada de forma obligatoria en la Facultad de Ingeniería de la vigente institución de educación superior.

#### IV. RESULTADOS

- **Análisis descriptivo**

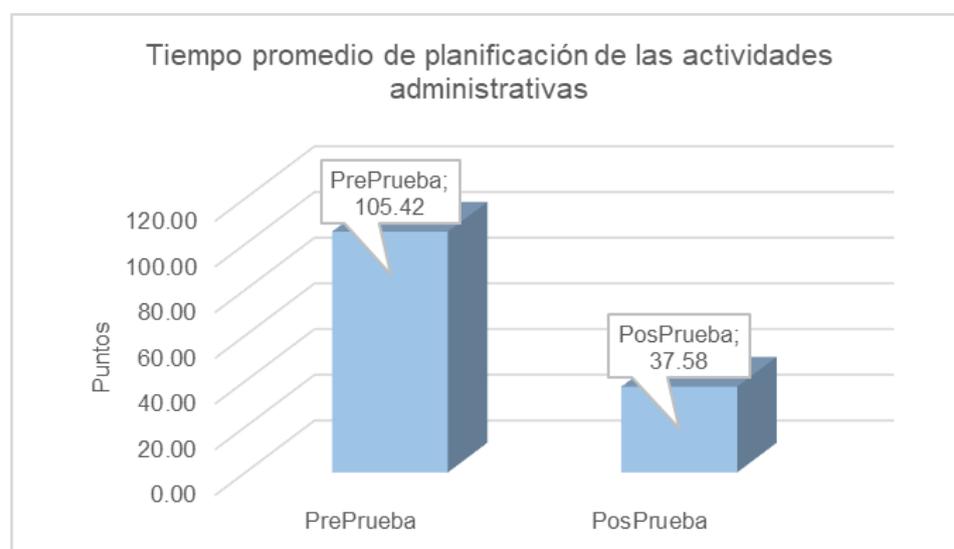
- Primer indicador: “Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas”

**Tabla 1.** Análisis descriptivo del primer indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.
TPPAA-PrePrueba	3	60	120	105,42	5,362
TPPAA-PosPrueba	3	30	40	37,58	3,231
N válido (por lista)	3				

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

La tabla previa visualiza los resultados del primer indicador con respecto a la situación anterior y posterior al uso del enfoque por procesos; en este caso, se consiguió valores de 105.42 minutos y 37.58 minutos respectivamente.



**Figura 1.** Promedio preprueba y posprueba del primer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Considerando la ilustración previa, se visualiza la inferencia considerable del uso del enfoque por procesos al minimizar el periodo medio de planificación de las actividades administrativas en 67.84 minutos (64.35%).

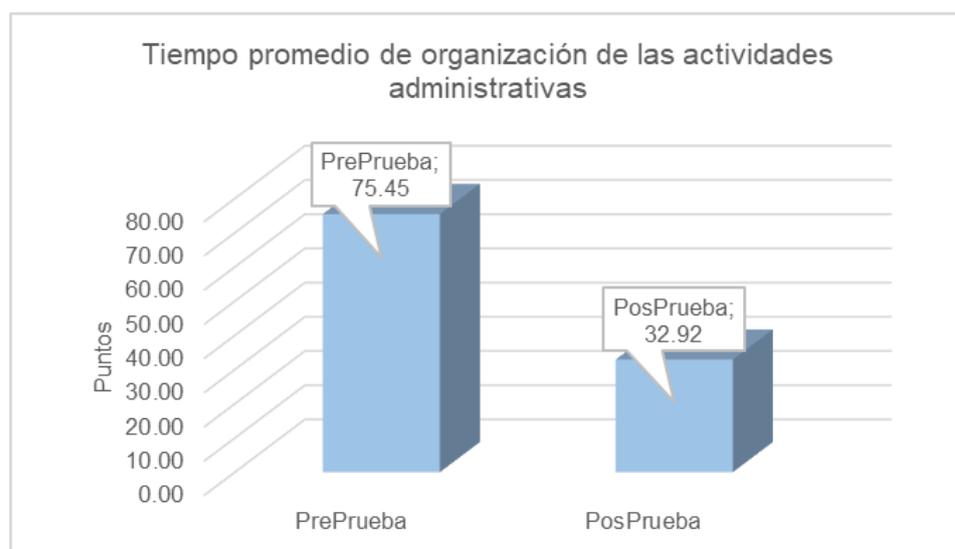
- Segundo indicador: “Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas”

**Tabla 2.** Análisis descriptivo del segundo indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.
TPOAA-PrePrueba	3	60	90	75,45	4,123
TPOAA-PosPrueba	3	20	40	32,92	5,985
N válido (por lista)	3				

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La tabla previa visualiza los resultados del segundo indicador con respecto a la situación anterior y posterior al uso del enfoque por procesos; en este caso, se consiguió valores de 75.45 minutos y 32.92 minutos respectivamente.



*Figura 2.* Promedio preprueba y posprueba del segundo indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Considerando la ilustración previa, se visualiza la inferencia considerable del uso del enfoque por procesos al minimizar el periodo medio de organización de las actividades administrativas en 42.50 minutos (56.35%).

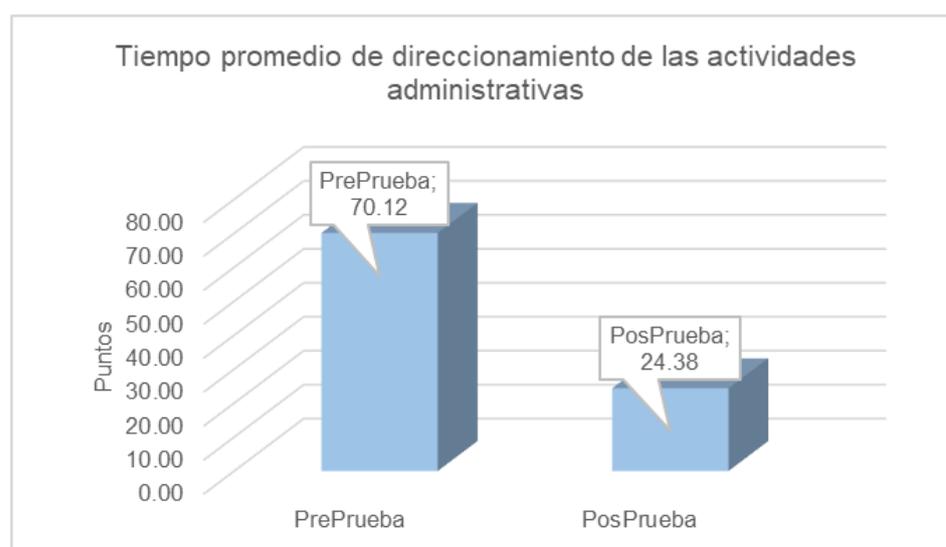
- Tercer indicador: “Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas”

**Tabla 3.** Análisis descriptivo del tercer indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.
TPDAA-PrePrueba	3	30	90	70,12	5,284
TPDAA-PosPrueba	3	20	30	24,38	2,597
N válido (por lista)	3				

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La tabla previa visualiza los resultados del tercer indicador con respecto a la situación anterior y posterior al uso del enfoque por procesos; en este caso, se consiguió valores de 70.12 minutos y 24.38 minutos respectivamente.



**Figura 3.** Promedio preprueba y posprueba del tercer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Considerando la ilustración previa, se visualiza la inferencia considerable del uso del enfoque por procesos al minimizar el periodo medio de organización de las actividades administrativas en 45.74 minutos (65.23%).

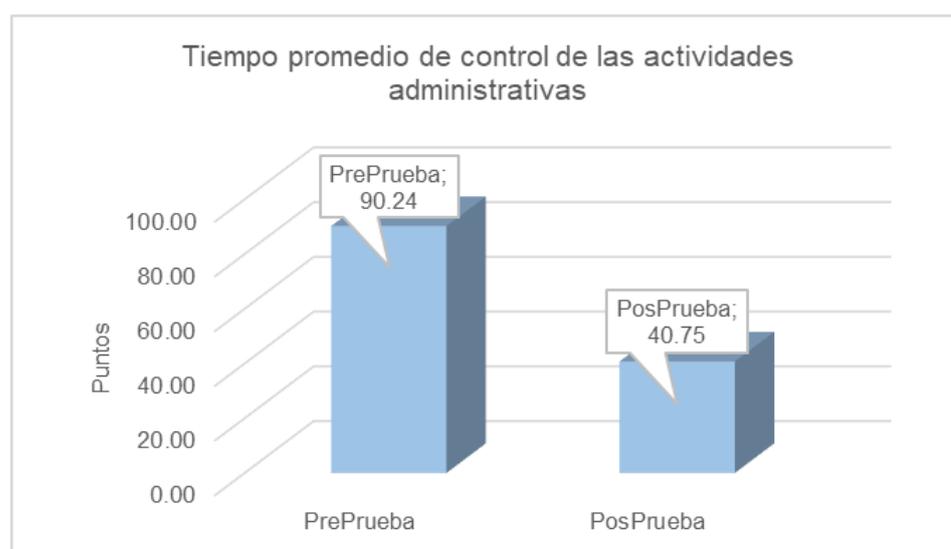
- Cuarto indicador: “Tiempo promedio de control de las actividades administrativas”

**Tabla 4.** Análisis descriptivo del cuarto indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.
TPCAA-PrePrueba	3	50	120	90,24	5,147
TPCAA-PosPrueba	3	30	50	40,75	3,052
N válido (por lista)	3				

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La tabla previa visualiza los resultados del cuarto indicador con respecto a la situación anterior y posterior al uso del enfoque por procesos; en este caso, se consiguió valores de 90.24 minutos y 40.75 minutos respectivamente.



**Figura 4.** Promedio preprueba y posprueba del cuarto indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Considerando la ilustración previa, se visualiza la inferencia considerable del uso del enfoque por procesos al minimizar el periodo medio de organización de las actividades administrativas en 49.49 minutos (54.84%).

- **Análisis inferencial**

Se dispuso llevar a cabo exámenes de normalización para cada indicador, usando el test estadístico de Shapiro-Wilk, esto dado que, en todos los casos anteriores, la muestra poblacional fue inferior a 50.

- Primer indicador: “Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas”

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de planificación de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de planificación de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de planificación de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de planificación de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

En ambas situaciones, se calcula la cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$   
 Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia negativa (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia positiva (H<sub>1</sub>).

**Tabla 5.** Test de normalidad del primer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPPAA-PrePrueba	,566	12	,025
TPPAA-PosPrueba	,645	12	,237

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito del primer indicador cuyos cálculos obtenidos en preprueba y posprueba fueron 0.025 ( $\leq 0.05$ ) y 0.237 ( $> 0.05$ ), en donde, en ambos casos, se tuvo un reparto no normalizado; en tal sentido, se recurrió al test estadístico de Wilcoxon.

- Segundo indicador: “Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas”

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de organización de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de organización de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de organización de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de organización de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

En ambas situaciones, se calcula la cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$

Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia negativa (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia positiva (H<sub>1</sub>).

**Tabla 6.** Test de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPOAA-PrePrueba	,876	12	,043
TPOAA-PosPrueba	,854	12	,127

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito del segundo indicador cuyos cálculos obtenidos en preprueba y posprueba fueron 0.043 ( $\leq 0.05$ ) y 0.127 ( $> 0.05$ ), en donde, en ambos casos, se tuvo un reparto no normalizado; en tal sentido, se recurrió al test estadístico de Wilcoxon.

- Tercer indicador: “Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas”

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

En ambas situaciones, se calcula la cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$

Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia negativa (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia positiva (H<sub>1</sub>).

**Tabla 7.** Test de normalidad del tercer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPDAA-PrePrueba	,748	12	,047
TPDAA-PosPrueba	,769	12	,191

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito del tercer indicador cuyos cálculos obtenidos en preprueba y posprueba fueron 0.047 ( $\leq 0.05$ ) y 0.191 ( $> 0.05$ ), en donde, en ambos casos, se tuvo un reparto no normalizado; en tal sentido, se recurrió al test estadístico de Wilcoxon.

- Cuarto indicador: “Tiempo promedio de control de las actividades administrativas”

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de control de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de control de las actividades administrativas (sin el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo promedio de control de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo promedio de control de las actividades administrativas (con el uso del enfoque por procesos) si tiene reparto normalizado”.

En ambas situaciones, se calcula la cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$

Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia negativa (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia positiva (H<sub>1</sub>).

**Tabla 8.** Test de normalidad del cuarto indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPCAA-PrePrueba	,876	12	,039
TPCAA-PosPrueba	,854	12	,184

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito del cuarto indicador cuyos cálculos obtenidos en preprueba y posprueba fueron 0.039 ( $\leq 0.05$ ) y 0.184 ( $> 0.05$ ), en donde, en ambos casos, se tuvo un reparto no normalizado; en tal sentido, se recurrió al test estadístico de Wilcoxon.

- **Contrastación de hipótesis**

Tomando en cuenta que todas muestras previas siguieron un reparto no normalizado; por ende, se recurrió al test de Wilcoxon (corroboración de creencia con test no parametrizado).

- Creencia específica 1: “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Se dispuso de las creencias nula y alterna, determinando la cuantía de éxito en 0.05.

Creencias estadísticas:

H<sub>0</sub>: “El uso del enfoque por procesos no minimiza el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

H<sub>1</sub>: “El uso del enfoque por procesos si minimiza el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$ .

Cuantía de éxito > 0.05, se asimila la creencia nula (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito <= 0.05, se asimila la creencia alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 9.** Test de Wilcoxon para el primer indicador

	TPPAA-Posprueba - TPPAA-Preprueba
Z	-2,589 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito bilateral del test de Wilcoxon para el primer indicador examinado en 0.004 (< 0.05) infiriendo: “Existe certidumbre estadística que, el uso del enfoque por procesos minimiza de forma valorable el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

- Creencia específica 2: “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Se dispuso de las creencias nula y alterna, determinando la cuantía de éxito en 0.05.

Creencias estadísticas:

H<sub>0</sub>: “El uso del enfoque por procesos no minimiza el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

H<sub>1</sub>: “El uso del enfoque por procesos si minimiza el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$ .

Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia nula (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 10.** Test de Wilcoxon para el segundo indicador

	TPOAA-Posprueba - TPOAA-Preprueba
Z	-2,143 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito bilateral del test de Wilcoxon para el segundo indicador examinado en 0.001 ( $< 0.05$ ) infiriendo: “Existe certidumbre estadística que, el uso del enfoque por procesos minimiza de forma valorable el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

- Creencia específica 3: “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Se dispuso de las creencias nula y alterna, determinando la cuantía de éxito en 0.05.

Creencias estadísticas:

H<sub>0</sub>: “El uso del enfoque por procesos no minimiza el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

H<sub>1</sub>: “El uso del enfoque por procesos si minimiza el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$ .

Cuantía de éxito  $> 0.05$ , se asimila la creencia nula (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito  $\leq 0.05$ , se asimila la creencia alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 11.** Test de Wilcoxon para el tercer indicador

	TPDAA-Posprueba - TPDAA-Preprueba
Z	-2,864 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito bilateral del test de Wilcoxon para el tercer indicador examinado en 0.003 ( $< 0.05$ ) infiriendo: “Existe certidumbre estadística que, el uso del enfoque por procesos minimiza de forma valorable el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

- Creencia específica 4: “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Se dispuso de las creencias nula y alterna, determinando la cuantía de éxito en 0.05.

Creencias estadísticas:

H<sub>0</sub>: “El uso del enfoque por procesos no minimiza el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

H<sub>1</sub>: “El uso del enfoque por procesos si minimiza el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

Cuantía de éxito:  $\alpha = 0.05$ .

Cuantía de éxito > 0.05, se asimila la creencia nula (H<sub>0</sub>).

Cuantía de éxito <= 0.05, se asimila la creencia alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 12.** Test de Wilcoxon para el cuarto indicador

	TPCAA-Posprueba - TPCAA-Preprueba
Z	-2,527 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo visualiza la cuantía de éxito bilateral del test de Wilcoxon para el cuarto indicador examinado en 0.001 (< 0.05) infiriendo: “Existe certidumbre estadística que, el uso del enfoque por procesos minimiza de forma valorable el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.

## V. DISCUSIÓN

Referente al primer indicador “Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas”, se obtuvo en las situaciones previa y ulterior al uso del enfoque por procesos importes de 105.42 a 37.58 minutos respectivamente logrando una minimización de 67.84 minutos (64.35%). Estos logros son pariguales a los conseguidos por (Sosa, 2022) quien, maximizó el uso de la materia prima, mejorar la productividad, la eficiencia y el costo operativo asimismo la satisfacción de los clientes en la producción de servicios de impresión, laminación, corte, costura y coextrusión enfocados a empresas. Las adaptaciones se realizan a las demandas cambiantes de la continuidad del negocio y son sostenibles a largo plazo, la fidelización de los clientes y la expansión del mercado objetivo nos permiten ser competitivos siempre. También, son pariguales a lo conseguido por (Tacanga, y otros, 2022) quienes, pudieron brindar un diseño de gestión de procesos para una compañía internacional mediante el avance de la eficacia en el servicio de la organización. El sustento teórico que respalda estos logros conseguidos es el enfoque por procesos, el cual es una nueva perspectiva nos permite anteponer siempre la satisfacción del cliente, considerar también a nuestros proveedores y contar con las herramientas apropiadas para operar de manera más efectiva (CONCUR, 2022).

Referente al segundo indicador “Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas”, se obtuvo en las situaciones previa y ulterior al uso del enfoque por procesos importes de 75.45 a 32.92 minutos respectivamente logrando una minimización 42.50 minutos (56.35%). Estos logros son pariguales a los conseguidos por (Delgado, 2019) quien, logró optimizar y gestionar mejor las fases de todas las operaciones, teniendo en cuenta los problemas técnicos, las dificultades de implantación y desarrollo de medios que permiten solucionar en poco tiempo. Asimismo, se brindó apoyo en el área de impresión flexográfica. El sustento teórico que respalda estos logros conseguidos es el enfoque por procesos, el cual visualiza el intercambio de cultura dentro de una empresa cuya característica distintiva es que permite a los miembros comprender los conceptos y responsabilidades

de su trabajo en el proceso, y cada persona involucrada en el proceso es igual de valioso para el desempeño final (López, 2018).

Referente al tercer indicador “Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas”, se obtuvo en las situaciones previa y posterior al uso del enfoque por procesos importes de 70.12 a 24.38 minutos respectivamente logrando una minimización de 45.74 minutos (65.23%). Estos logros son pariguales a los conseguidos por (Boton, 2018) quien, enfatizó una serie de operaciones divididas en dos partes: análisis y planificación. Primero, las tareas abarcan formación de equipos y planificación de proyectos, revisión de la estrategia de la compañía, tareas proactivas y sutiles, proceso interno, mapa de procesos y al final, se identifican los procesos críticos y centrales y se designan los responsables. Segundo, fue la formación de un equipo laboral, el significado del proceso comercial definido por la operación: Ambulancia, siguiendo con la mejora del esquema AS-IS, estudio de valor agregado y desarrollo de indicadores del proceso comercial específico. Finalmente, tenemos sugerencias para mejorar subprocesos del proceso de negocio, mayor satisfacción, encuestas que lo respaldan, reuniones para aprobar las sugerencias y el valor agregado de la situación actual. El sustento teórico que respalda estos logros conseguidos es el enfoque por procesos, el cual brinda un marco ambiental u organizacional adecuado en implantar medidas para la mejora y progreso continuo en costes y el uso de medios (Conexión ESAN, 2016).

Referente al cuarto indicador “Tiempo promedio de control de las actividades administrativas”, se obtuvo en las situaciones previa y posterior al uso del enfoque por procesos importes de 90.24 a 40.75 minutos respectivamente logrando una minimización de 49.49 minutos (54.84%). Estos logros son pariguales a los conseguidos por También, son pariguales a lo conseguido por (Lucas, 2018) quien, usó una empresa que ofrece productos de supervisión, monitoreo, prueba y certificación para experimentar el impacto de los métodos de control de procesos en los resultados del sector alimentario y así minimizar la cantidad de denuncias, concertar las tareas de inspección laboral y conseguir los insumos requeridos. El modelo de la investigación fue semi experimental, utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales de

series de tiempo. Finalmente, el éxito conseguido fue una reducción de las denuncias y una homogeneización del trabajo en la zona y consultas, lo que se visualizó en la prueba de hipótesis. El sustento teórico que respalda estos logros conseguidos es el enfoque por procesos, el cual lograrla mejora continua eficiente y duradera, los planes de mejora deben seleccionarse adecuadamente y gestionarse adecuadamente con la metodología y medios apropiados (Conexión ESAN, 2016).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se consiguió evidencia que la propuesta ofrecida (uso del enfoque por procesos) maximiza la gestión administrativa de la Clínica de Bagua Grande referente a la planificación de las mismas obteniendo una logrando una minimización de 67.84 minutos (64.35%).
2. Se consiguió evidencia que la propuesta ofrecida (uso del enfoque por procesos) maximiza la gestión administrativa de la Clínica de Bagua Grande referente a la organización de las mismas obteniendo una logrando una minimización de 42.50 minutos (56.35%).
3. Se consiguió evidencia que la propuesta ofrecida (uso del enfoque por procesos) maximiza la gestión administrativa de la Clínica de Bagua Grande referente al direccionamiento de las mismas obteniendo una logrando una minimización de 45.74 minutos (65.23%).
4. Se consiguió evidencia que la propuesta ofrecida (uso del enfoque por procesos) maximiza la gestión administrativa de la Clínica de Bagua Grande referente al control de las mismas obteniendo una logrando una minimización de 49.49 minutos (54.84%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Gerente:

Se aconseja el despliegue de la propuesta ofrecida (enfoque por procesos) empleando una metodología apropiada para su implementación.

Al Jefe de TI:

Se aconseja que la implementación de la propuesta ofrecida considere las especificaciones de hardware y software necesarias para un correcto funcionamiento de la misma.

Al Jefe de recursos humanos:

Se aconseja realizar charlas técnicas a todos los colaboradores de la Clínica para entender y usar eficientemente este nuevo enfoque de procesos.

A los Directivos:

Se aconseja que realicen sus actividades administrativas (planificación, organización, direccionamiento y control) tal como se ha propuesto en la solución ofrecida.

## REFERENCIAS

- APD. 2022.** ¿Qué son y qué tipos de KPIs existen? [En línea] 12 de Enero de 2022. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <https://www.apd.es/tipos-de-kpis/>.
- AZBIT. 2020.** Sistema de Gestión por Procesos (BPM). [En línea] 18 de Marzo de 2020. [Citado el: 11 de Marzo de 2022.] [https://www.ambitbst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm#:~:text=BPM%20\(Business%20Process%20Management\)%20es,procesos%20productivos%20de%20la%20empresa..](https://www.ambitbst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm#:~:text=BPM%20(Business%20Process%20Management)%20es,procesos%20productivos%20de%20la%20empresa..)
- Boton, Silda. 2018.** *"Satisfacción del Usuario de la Atención que percibe del Personal en un Centro de Atención al Cliente"*. Quetzaltenango : URL, 2018.
- Clinica BG. 2020.** Portal de Facebook. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <https://m.facebook.com/people/Clinica-Bagua-Grande-Amazonas/100064756609735/>.
- CMIC Victoria. 2018.** La Organización y La Supervisión. [En línea] 1 de Junio de 2018. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/La-supervision-y-control-en-la-Admnistracion.pdf>.
- CONCUR. 2022.** ¿Qué es la gestión por procesos y cómo implementarla? [En línea] 4 de Enero de 2022. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <https://www.concur.pe/news-center/que-es-la-gestion-de-gastos-y.como-implementarla>.
- Conexión ESAN. 2016.** ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? [En línea] 16 de Octubre de 2016. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.]

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion>.

**Delgado, Alberto. 2019.** *"Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C."*. Lima : UPC, 2019.

**Flores, Jimena. 2019.** Gestión y Competitividad. [En línea] ICORP, 24 de Julio de 2019. [Citado el: 1 de Marzo de 2022.]  
<http://www.icorp.com.mx/blog/enfoque-de-gestion-por-procesos/>.

**Gestiopolis. 2019.** Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional. [En línea] 1 de Enero de 2019. [Citado el: 3 de Marzo de 2022.]  
<https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>.

**Gómez, Sergio. 2021.** Metodologías para mejorar el Rendimiento de los Procesos. [En línea] 19 de mayo de 2021. [Citado el: 13 de Marzo de 2022.]  
<https://estrategia-td.com/5-metodologias-para-mejorar-el-rendimiento-de-los-procesos/>.

**Gracia, María. 2017.** Metodología para determinar indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios. [En línea] 27 de Enero de 2017. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.]  
<https://www.udep.edu.pe/hoy/2017/01/presentan-metodologia-para-determinar-indicadores-estandares-y-caracteristicas-de-calidad-en-empresas-de-servicios/>.

**ICORP. 2019.** Gestión y Competitividad. [En línea] ICORP, 24 de Julio de 2019.

[Citado el: 1 de Marzo de 2022.] <http://www.icorp.com.mx/blog/enfoque-de-gestion-por-procesos/>.

**Iturralde, Julia. 2017.** *"La Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en el Resultado del Rendimiento de los Trabajadores de una Cooperativa"*.

Ambato : UTA, 2017.

**López, María. 2018.** "La Cultura Organizativa como Herramienta de Gestión

Interna y de Adaptación al Entorno". [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.]

[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=.](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=)

**Lucas, Patricia. 2018.** *"Gestión de las Empresas por Procesos"*. Barcelona :

ETSEIB, 2018.

**Maldonado, José. 2019.** Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional.

[En línea] Gestipolis, 1 de Enero de 2019. [Citado el: 3 de Marzo de 2022.]

<https://www.gestipolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>.

**Mallar, Miguel. 2020.** "La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión

Eficiente". [En línea] 30 de Mayo de 2020.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>.

**Pesantes, Julia. 2020.** *"Propuesta para mejorar la Gestión de la Cadena de*

*Abastecimiento de Servicios de un Supermercado"*. Lima : UP, 2020.

**Picchio, Dora. 2021.** Los Diferentes Tipos de Proceso. [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] Un proceso puede ser central y de apoyo importantes en la conducción de los negocios, y su interrupción puede dificultar las operaciones organizacionales. Los procesos centrales generalmente incluyen todo lo relacionado con los aspectos externos del negoc.

**RAE. 2020.** Definición de Clínica de Salud. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <https://dle.rae.es/cl%C3%ADnico>.

**Sosa, Carla. 2022.** *"Propuesta de Mejora del Proceso en el Área de Telares de una Empresa Productora de Sacos de Propileno"*. Chiclayo : USAT, 2022.

**Tacanga, Kevin y Fernández, Ursula. 2022.** *"Gestión por procesos para la calidad de servicio de la empresa Colpex International S. A. C."*. Trujillo : UPN, 2022.

**TDX. 2020.** El Control de Gestión en la Empresa. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6759/09CAP3V3.pdf%3Bjsessionid=A2E05D3B872ED10411C245F2662AE0F0?sequence=9>.

**UJAEN. 2018.** Criterios de los Procesos. [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 20 de Marzo de 2022.] [https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf).

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022.

Autores: Peralta Toro, Neiser / Pérez Olano, Melissa Yessenia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos influye en la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Maximizar la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022 mediante el uso del enfoque por procesos.</p>	<p>General:</p> <p>“El uso del enfoque por procesos maximiza la gestión administrativa de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.</p>	<p>Independiente:</p> <p style="text-align: center;">Enfoque por procesos</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos influye en el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?</li> <li>2. ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos influye en el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?</li> <li>3. ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos influye en el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?</li> <li>4. ¿Bajo qué situación el uso del enfoque por procesos influye en el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022?</li> </ol>	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimizar el periodo de planificación de las actividades administrativas de la Clínica.</li> <li>2. Minimizar el periodo de organización de las actividades administrativas de la Clínica.</li> <li>3. Minimizar el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de la Clínica.</li> <li>4. Minimizar el periodo de control de las actividades administrativas de la Clínica.</li> </ol>	<p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de planificación de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.</li> <li>2. “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de organización de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.</li> <li>3. “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de direccionamiento de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.</li> <li>4. “El uso del enfoque por procesos minimiza el periodo de control de las actividades administrativas de una Clínica de la ciudad de Bagua Grande en el año 2022”.</li> </ol>	<p>Dependiente:</p> <p style="text-align: center;">Gestión administrativa</p>

Metodología			
<p>Tipo de investigación:</p> <p style="text-align: center;">Aplicada</p>	<p>Población (N):</p> <p style="text-align: center;"><i>N = 12 operaciones/semana</i></p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Análisis documental</li> </ul>	<p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva</li> <li>• Estadística inferencial</li> </ul>
<p>Diseño de investigación:</p> <p style="text-align: center;">Preexperimental</p>	<p>Muestra (n):</p> <p style="text-align: center;"><i>n = 12 operaciones/semana</i></p>	<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Ficha de datos</li> </ul>	<p>Aspectos éticos:</p> <p>La investigación realizada no fue ajena a la examinación del componente ético en su originalidad y autoría.</p> <p>El empleo del sistema Turnitin garantizó que no existiera un índice de similitud mayor al establecido oficialmente por la Universidad</p> <p>Se usará para la redacción de las referencias bibliográficas el sistema de Normas ISO-690.</p>

## Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión (Sub variable)	Indicador	Escala de medición
Independiente: Enfoque por procesos	“Estructura específica del trabajo en la que se enfatiza lo importante que es el consumidor; por este motivo, la empresa apuesta por una optimización gestionada sistemáticamente de sus operaciones de negocio” (CONCUR, 2022).	El enfoque por procesos se pudo calcular por las fases de modelamiento, sistematización y monitoreo de las actividades.			
Dependiente: Gestión administrativa	“Procedimientos de las tareas más importantes de la entidad a realizar según el planeamiento, se centra en niveles mediano y por debajo de la empresa y en el espacio temporal” (TDX, 2020).	La gestión administrativa se pudo calcular por el tiempo de planificación, organización, direccionamiento y control de las actividades administrativas.	Tiempo	Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas	Razón
				Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas	Razón
				Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas	Razón
				Tiempo promedio de control de las actividades administrativas	Razón

### Anexo 3 - Juicio experto para la elección de la metodología de trabajo

Apellidos y nombres del experto: Agreda Gamboa, Everson David

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Sistemas / Doctor

Fecha: 16/04/2022

Título del proyecto de investigación: "Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022".

Autores: Peralta Toro, Neiser / Pérez Olano, Melissa Yessenia.

#### Evaluación de la metodología para la implementación del Enfoque por Procesos

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías/marcos de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en el presente proyecto de investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		BPM	LEAN	GPOR
1	Tiempo de implementación	3	3	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	3	3	2
5	Conocimiento	3	2	2
Total		15	13	10

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.

Firma del experto

#### Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

Apellidos y nombres del experto: Mendoza Rivera, Ricardo Darío

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero Industrial / Doctor

Fecha: 16/04/2022

Título del proyecto de investigación: "Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022".

Autores: Peralta Toro, Neiser / Pérez Olano, Melissa Yessenia.

### Evaluación de la metodología para la implementación del Enfoque por Procesos

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías/marcos de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en el presente proyecto de investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		BPM	LEAN	GPOR
1	Tiempo de implementación	2	2	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	2	2	1
5	Conocimiento	3	2	2
Total		13	11	9

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.

Firma del experto

### Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

Apellidos y nombres del experto: Córdova Otero, Juan Luis

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Computación y Sistemas / Maestro

Fecha: 16/04/2022

Título del proyecto de investigación: "Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022".

Autores: Peralta Toro, Neiser / Pérez Olano, Melissa Yessenia.

### Evaluación de la metodología para la implementación del Enfoque por Procesos

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías/marcos de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en el presente proyecto de investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		BPM	LEAN	GPOR
1	Tiempo de implementación	3	3	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	3	2	2
5	Conocimiento	3	3	2
Total		15	13	10

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.

Firma del experto

### Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

## Anexo 4 - Instrumentos de recolección de datos

Ficha de observación: Tiempo de planificación de las actividades administrativas

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia			Tipo de Prueba	Pre Prueba
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	18/04/2022	Fecha Final	20/04/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de planificación de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Planificación de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TPAA} = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas planificadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas
1	18/04/2022	1	8:00 a.m.	9:00 a.m.	60 min
2	19/04/2022	1	8:00 a.m.	9:55 a.m.	115 min
3	20/04/2022	1	8:00 a.m.	10:00 a.m.	120 min



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	13/06/2022	Fecha Final	15/06/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de planificación de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Planificación de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TPAA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas planificadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de planificación de las actividades administrativas
1	13/06/2022	1	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30 min
2	14/06/2022	1	8:00 a.m.	8:38 a.m.	38 min
3	15/06/2022	1	8:00 a.m.	8:40 a.m.	40 min

Ficha de observación: Tiempo de organización de las actividades administrativas

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia			Tipo de Prueba	Pre Prueba
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	19/04/2022	Fecha Final	21/04/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de organización de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Organización de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TOAA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas organizadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas
1	19/04/2022	1	8:00 a.m.	9:00 a.m.	60 min
2	20/04/2022	1	8:00 a.m.	9:20 a.m.	80 min
3	21/04/2022	1	8:00 a.m.	9:30 a.m.	90 min

Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	14/06/2022	Fecha Final	16/06/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de organización de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Organización de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TOAA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas organizadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de organización de las actividades administrativas
1	14/06/2022	1	8:00 a.m.	8:20 a.m.	20 min
2	15/06/2022	1	8:00 a.m.	8:35 a.m.	35 min
3	16/06/2022	1	8:00 a.m.	8:40 a.m.	40 min

Ficha de observación: Tiempo de direccionamiento de las actividades administrativas

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia			Tipo de Prueba	Pre Prueba
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	20/04/2022	Fecha Final	22/04/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de direccionamiento de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Direccionamiento de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TDA\bar{A}} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE DIRECCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas direccionadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas
1	20/04/2022	1	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30 min
2	21/04/2022	1	8:00 a.m.	9:15 a.m.	75 min
3	22/04/2022	1	8:00 a.m.	9:30 a.m.	90 min

Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	15/06/2022	Fecha Final	17/06/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de direccionamiento de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Direccionamiento de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TDA\bar{A}} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE DIRECCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas direccionadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de direccionamiento de las actividades administrativas
1	15/06/2022	1	8:00 a.m.	8:20 a.m.	20 min
2	16/06/2022	1	8:00 a.m.	8:24 a.m.	24 min
3	17/06/2022	1	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30 min

Ficha de observación: Tiempo de control de las actividades administrativas

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia			Tipo de Prueba	Pre Prueba
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	21/04/2022	Fecha Final	23/04/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de control de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Control de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TCAA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas controladas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de control de las actividades administrativas
1	21/04/2022	1	8:00 a.m.	8:50 a.m.	50 min
2	22/04/2022	1	8:00 a.m.	9:30 a.m.	90 min
3	23/04/2022	1	8:00 a.m.	10:00 a.m.	120 min

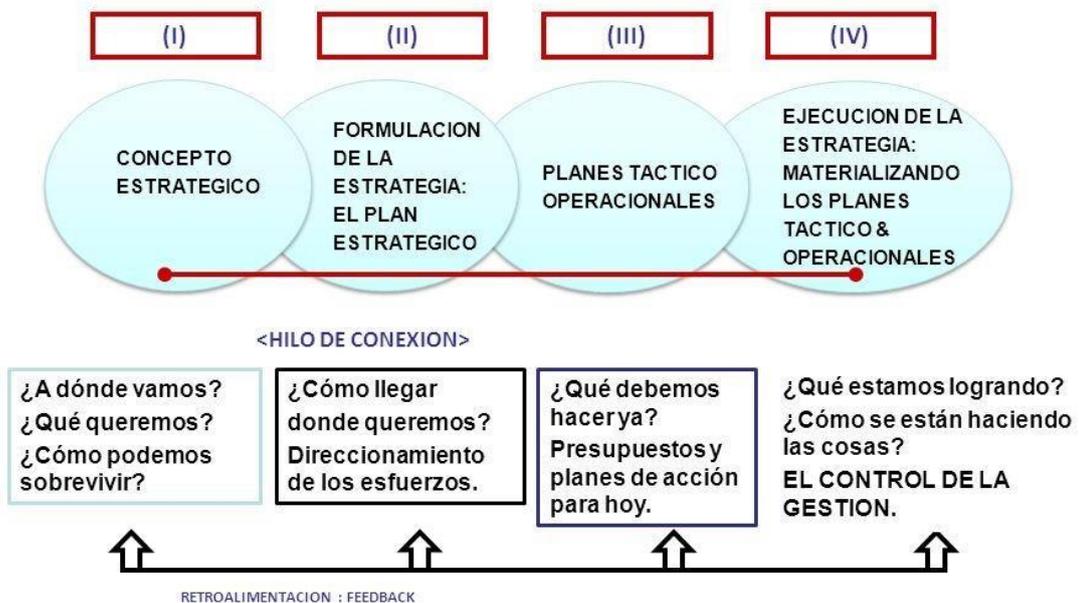
Investigadores	Peralta Toro, Neiser Pérez Olano, Melissa Yessenia		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Clínica de Bagua Grande, 2022				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	16/06/2022	Fecha Final	18/06/2022		
Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de control de las actividades administrativas	Tiempo Promedio de Control de las Actividades Administrativas	Minutos	$\overline{TCAA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas controladas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de control de las actividades administrativas
1	16/06/2022	1	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30 min
2	17/06/2022	1	8:00 a.m.	8:40 a.m.	40 min
3	18/06/2022	1	8:00 a.m.	8:50 a.m.	50 min

## Anexo 5 - Solución tecnológica propuesta

### ENFOQUE POR PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA CLÍNICA DE BAGUA GRANDE



### ETAPA 1- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (1)

**Tabla: Lista de Procesos Finales de la CBG**

Procesos Finales		
Gestión del Usuario		
<b>Proceso de Atención a las personas</b>	Procesos de Gestión	Procesos de Gestión Sugerencias y Reclamos
	Proceso de Gestión Camas	Proceso de Recaudación
	Proceso Gestión de Admisión	Proceso de Comunicación y Relaciones públicas
	Procesos de Gestión servicio social comunitario	Proceso de Recaudación
Clínicos		
<b>Proceso de Atención abierta</b>	Proceso Atención del Adulto	Proceso Atención domiciliaria
	Proceso Cirugía Menor y Ambulatoria	Proceso Atención odontología
	Proceso de Gestión del dolor	Proceso de Gestión del Cuidado
<b>Proceso de Atención cerrada</b>	Proceso Atención Medicina Interna	Proceso de Gestión del Cuidado
	Proceso Atención Cirugía	Proceso Atención Odontología
	Proceso Atención Pensionado	

## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (2)

**Tabla: Listado de procesos de apoyo CBG**

Procesos de Apoyo		
Procesos de Apoyo Clínico		
<b>Proceso de Apoyo diagnóstico y terapéutico</b>	Proceso Laboratorio clínico	Procesos Anatomía patológica
	Procesos de Farmacia	Proceso Nutrición de paciente
	Proceso Atención Kinesiología	Procesos de Imagenología
Proceso de Apoyo Logístico		
<b>Procesos de Gestión de Abastecimiento</b>	Proceso de Alimentación	Proceso de Ropería
	Proceso de Esterilización	Proceso de Abastecimiento
<b>Procesos de Gestión de Soporte físico</b>	Proceso de Mantenimiento	Proceso de Servicios Generales
<b>Proceso de Gestión de Distribución</b>	Proceso de Transporte	
Proceso de Apoyo Administrativo		
<b>Proceso de Gestión Estratégica</b>	Proceso Plan estratégico	
<b>Proceso de Gestión de Finanzas</b>	Proceso de Contabilidad	Proceso de Planificación financiera
<b>Procesos de Gestión de RRHH</b>	Proceso de Personal	Proceso de Prevención de riesgo
	Proceso de Capacitación	Proceso de Bienestar
<b>Proceso de Provisión de información</b>	Proceso de Estadística	Proceso de Marketing
	Proceso de Informática	Proceso de Calidad y Seguridad del Paciente
	Proceso de Auditoría	

## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (3)

**Tabla: Objetivos estratégicos de la CBG**

Área	Objetivo estratégico
Sustentabilidad Financiera	Aumento de los ingresos.
	Racionalizar los gastos.
	Obtener Autorización Sanitaria.
	Dar cumplimiento a las características exigidas en la Acreditación.
Eficiencia y Eficacia Operacional	Mejorar los Sistemas de Información internos y externos de la organización.
	Gestionar con los usuarios relevantes de la Red; Atención primaria el ingreso y egresos de los pacientes, y recursos utilizados.
	Relacionar con énfasis la eficiencia y eficacia de las prestaciones con altos niveles de seguridad de la atención.
	Implementar un sistema de costo de prestaciones.
Calidad y seguridad en las atenciones técnicas percibidas	Tender a obtener los máximos estándares de calidad.
	Relacionar la eficiencia y eficacia de las prestaciones con altos niveles de seguridad en la atención.
Personal motivado, comprometido y profesionalizado	Revisar y rediseñar las políticas de RR.HH. de la CBG, de acuerdo a los nuevos lineamientos. Diagnosticar la brecha entre Indicadores Ministeriales v/s lo real, en el área clínica. Profesionalizar áreas críticas administrativas.
	Generar cambio en la cultura organizacional en base a las nuevas exigencias.
	Mejorar sistema de incentivos.
	Alinear plan de capacitación con plan estratégico y de desarrollo de la Clínica.
	Gestionar un programa de salud laboral.
Desarrollo Sistemas de Información Internos Óptimos	Incorporar sistemas de información, comunicación y operación que permitan al equipo estratégico y directivo, desempeñe sus funciones de una manera efectiva y cotidiana.
	Diseñar y mantener herramientas computacionales para facilitar el acceso a la información.
Análisis Estratégico Sistemático de Resultados	Difundir la Planificación Estratégica.
	Generar un sistema de información de las bases hacia los niveles directivos superiores con retroalimentación.
Potencializar la Imagen Externa	Aplicar Marketing Estratégico.

## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (4)

**Tabla: Matriz de correlación (Procesos vs OE)**

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	O B J E T I V O	O B J E T I V O	O B J E T I V O	O B J E T I V O	O B J E T I V O	O B J E T I V O	<b>Tipos de correlación:</b>		
	1	2	3	4	5	6	● Alta = 10 puntos	○ Media = 5 puntos	x Baja = 1 punto
Objetivo 1									
Objetivo 2									
Objetivo 3									
Objetivo 4									
Objetivo 5									
Objetivo 6									
<b>Proceso 1</b>		●	○	○			25	10	250
<b>Proceso 2</b>	●		●		●		30	10	300
<b>Proceso 3</b>	x	○	●	●			26	10	260
<b>Proceso 4</b>	○	○	○	○	●		30	5	150
<b>Proceso 5</b>		●	●	○			25	5	125
<b>Proceso 6</b>	○	●	●	○	○	○	40	10	400
<b>Proceso 7</b>	○	○	x	○	x	●	27	10	270
<b>Proceso 8</b>		○	○		○		15	5	75
<b>Proceso 9</b>	○	●	●	○	○		35	10	350

## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (5)

**Tabla: Ficha de procesos**

Criterios	Observaciones
<b>Nombre del entrevistado</b>	Registro del personal institucional con el cual se levantó la información.
<b>Nombre del procesos</b>	Cada proceso a levantar se le asignará un "nombre" que refleje en la mejor manera posible la naturaleza de las actividades que contiene, de acuerdo al trabajo de equipo realizado en la Institución.
<b>Tipo de Proceso.</b>	Clasificar en proceso final y en proceso de apoyo.
<b>Propietario del proceso</b>	Quién ejerce la responsabilidad de llevar adelante el proceso.
<b>Objetivo</b>	¿Cuál es el propósito del Proceso? Finalidad del proceso. ¿Para qué? o ¿Cuál es su razón de ser?
<b>Alcance</b>	Definición de límites o márgenes de cada proceso: Incluye Inicio y Término.
<b>Entradas</b>	¿Qué se necesita para generar las salidas?
<b>Proveedores</b>	¿Quiénes suministran las entradas
<b>Salidas</b>	¿Qué se genera en el proceso para los clientes?
<b>Clientes</b>	Elaboración de una lista de clientes a los que va dirigido el producto y/o servicio.
<b>Participantes</b>	Elaboración una lista de los participantes en el proceso.
<b>Interacción de procesos</b>	¿Cómo se relaciona con el resto? Seguir y describir enlaces e interacción de procesos.
<b>Documentación</b>	Identificar si el proceso está documentado (o parte de él)
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>	Posee variables de control
<b>Indicadores</b>	Posee indicadores
<b>Registros</b>	Para evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos.
<b>Potenciales de mejora</b>	Señalar 3 potenciales de mejora en base al entrevistado

## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (6)

**Tabla: Análisis de potenciales de mejora**

Nombre del proceso	Potenciales de Mejora							OBSERVACIONES
	E	SF	RH	EO	P	C	S	
Proceso 1								
Proceso 2								
Proceso 3								

*Fuente: (Elaboración propia, 2022)*

- Entradas o insumos (E).
- Salidas o productos/servicios (S).
- Soporte físico (SF).
- Recurso humano (RH).
- Estructura Organizacional (EO).
- Control de proceso (C).
- Cadena de transformación del proceso (P).

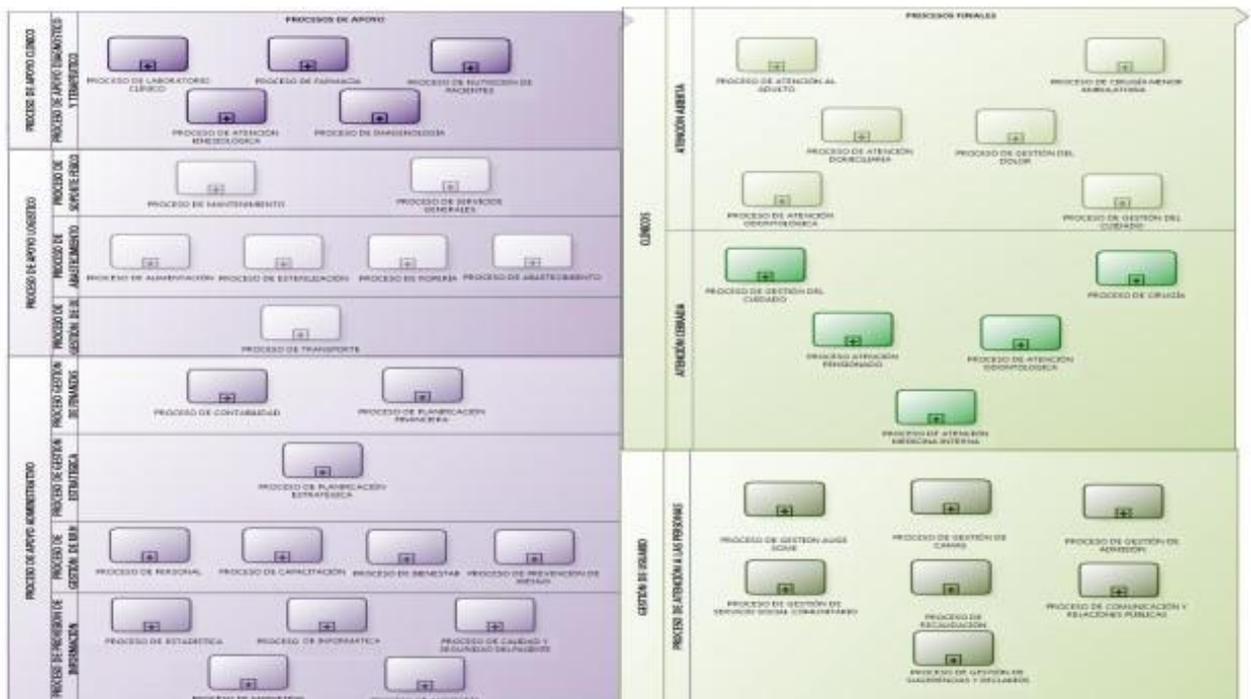
## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (7)

Tabla 9: Plan de trabajo

Objetivo	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Generar el mapa de procesos de la Clínica	Constituir Equipo de trabajo.	X					
	Analizar información de la Clínica	X	X				
	Definir clasificación de procesos	X	X				
	Generar listado de procesos de la Clínica	X	X				
	Estructurar propuesta del mapa de procesos	X	X				
	Validar diagrama de procesos		X				
Identificar procesos claves para la gestión de la Clínica	Definir los criterios para identificar procesos claves en la gestión de la Clínica		X				
	Analizar modelo de procesos, en base a los criterios identificados.		X	X			
	Identificar procesos claves para la gestión			X			
	Validar información.			X			
Identificar potenciales de mejora en los procesos priorizados	Priorizar procesos claves identificados			X			
	Definir herramientas para el levantamiento y diagramación de procesos priorizados	X	X				
	Levantar procesos claves priorizados			X	X		
	Identificar potenciales de mejora			X	X		
	Generar propuestas de mejora				X		
	Validar información.				X	X	
	Presentación de resultados al hospital						X
	Presentación de resultados a la Universidad						X

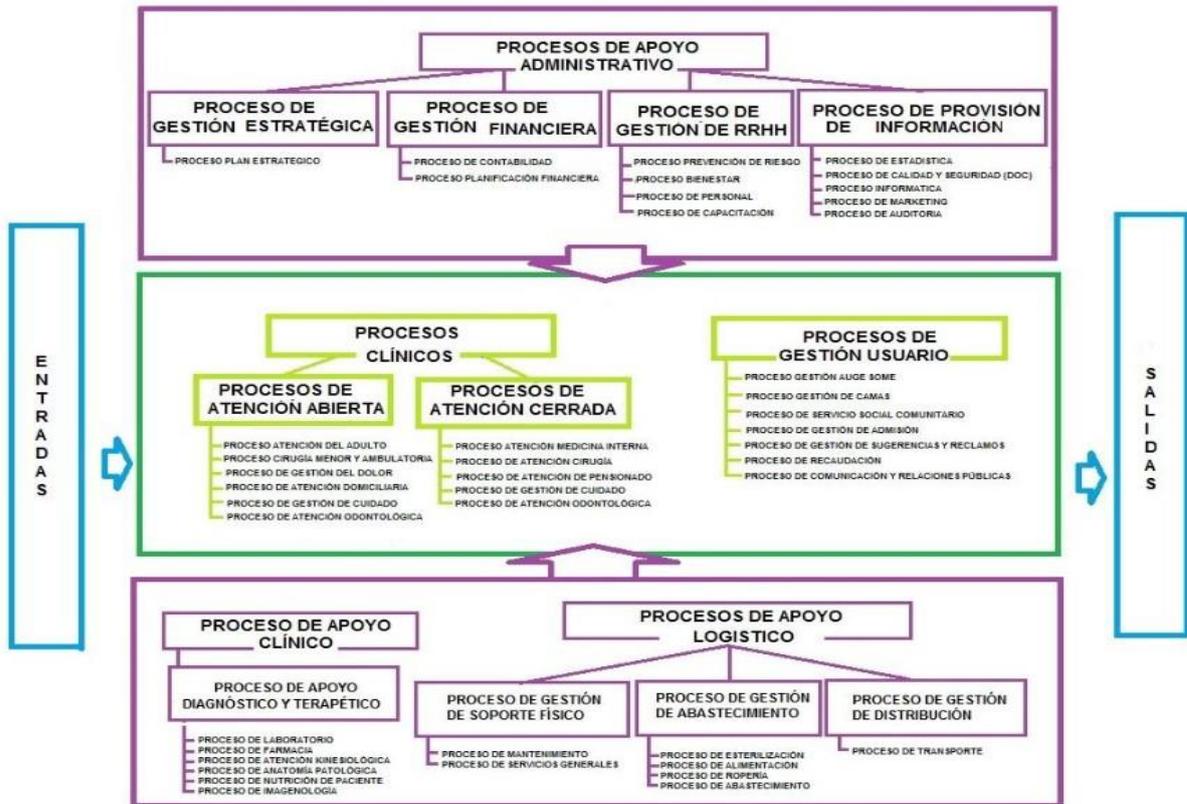
## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (8)

Figura: Macroprocesos de la Clínica de Bagua Grande



## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (9)

**Figura: Detalle del Mapa de procesos de la CBG**



## ETAPA 2- ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN (10)

**Tabla: Potenciales de mejora identificados**

PROCESO	Potenciales de Mejora							OBSERVACIONES
	E <small>EFICACIA</small>	SF <small>SERVIDOR PÚBLICO</small>	RH <small>RECURSOS HUMANOS</small>	EO <small>EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL</small>	P <small>PROCESOS</small>	C <small>CONTROL</small>	S <small>SEGURIDAD</small>	
<b>Gestión de camas</b>		X	X			X		Centradas en el soporte informático y coordinación en red.
<b>Gestión de Abastecimiento</b>		X X			X			Concentradas en la infraestructura y en los sistemas de registro
<b>Gestión de Calidad</b>	X					X X		Foco en la entrada y los sistemas de control y monitoreo

### ETAPA 3- AUTOMATIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE PROCESOS



### ETAPA 4 - MONITORIZACIÓN DE PROCESOS



Uso de Indicadores claves de gestión (KPIs)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Enfoque por procesos para la Gestión administrativa de una Clínica de Bagua Grande, 2022", cuyos autores son PEREZ OLANO MELISSA YESSENIA, PERALTA TORO NEISER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID <b>DNI:</b> 18161457 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1252-9692	Firmado electrónicamente por: AGREDA el 22-08- 2022 15:54:47

Código documento Trilce: TRI - 0422906