



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud  
de un centro de salud estatal de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Tang Pizango, Juliana ([orcid.org/0009-0004-7319-4683](https://orcid.org/0009-0004-7319-4683))

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026))

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno ([orcid.org/0000-0002-2760-6294](https://orcid.org/0000-0002-2760-6294))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis hijos Mao y Saywa quienes me motivan a seguir avanzando y también a Iris Villacorta por su apoyo en esta etapa para lograr realizar este objetivo la cual me permite crecer como profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Comenzar agradeciendo a la Dra. María Elena Huauya Leuyacc por su apoyo y paciencia quien nos guio en el desarrollo de este trabajo, también al Dr. Juan Coronel Esquivel por permitir la realización de la investigación en el establecimiento de salud y a todo el personal de salud por su apoyo y colaboración para el desarrollo de la encuesta.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD ESTATAL DE LIMA 2023", cuyo autor es TANG PIZANGO JULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:40:53

Código documento Trilce: TRI - 0611022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TANG PIZANGO JULIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD ESTATAL DE LIMA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JULIANA TANG PIZANGO DNI: 42656040 ORCID: 0009-0004-7319-4683	Firmado electrónicamente por: JTANGP el 22-07-2023 08:47:13

Código documento Trilce: TRI - 0611023

## Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestreo y muestra.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI CONCLUSIONES.....	31
VII RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Características demográficas del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.....	18
<b>Tabla 2</b> Gestión por procesos del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.....	19
<b>Tabla 3</b> Calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.....	20
<b>Tabla 4</b> Relación entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.....	21
<b>Tabla 5</b> Relación entre la Gestión por procesos estratégicos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.....	22
<b>Tabla 6</b> Relación entre la Gestión por procesos operativo y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.....	23
<b>Tabla 7</b> Relación entre la Gestión por procesos de apoyo y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.....	24

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de un centro de salud estatal de Lima, 2023. **Metodología:** Tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, correlacional, prospectivo y de corte transeccional. La muestra estuvo constituida por 66 trabajadores del centro de salud estatal. El instrumento usado para el recojo de información fue el cuestionario. **Resultados:** La gestión por procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo, se relacionaron con la calidad de servicio con valor Rho de Spearman de 0.573, 0.585 y 0.507, que a la vez fueron relaciones significativas. Además, la gestión por procesos se relacionó con la calidad de servicio con un Rho de Spearman de 0.573 y fue significativo con p valor menor al 0.05. **Conclusión:** Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio; además, la calidad de atención y estuvo asociada con las dimensiones de la gestión por procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, calidad de servicio, calidad de atención, gestión operativa.



## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between process management and service quality of a state health center in Lima, 2023. **Methodology:** Type of research was basic, non-experimental, correlational, prospective and cross-sectional design. The sample consisted of 66 workers from the state health center. The instrument used to collect information was the questionnaire. **Results:** The management by strategic processes, operational processes and support processes, were related to the quality of service with Spearman's Rho value of 0.573, 0.585 and 0.507, which at the same time were significant relationships. In addition, process management was related to service quality with a Spearman's Rho of 0.573 and was significant with a p value of less than 0.05. **Conclusion:** It was concluded that there is a significant relationship between process management and service quality; In addition, the quality of care was associated with the management dimensions by strategic, operational and support processes.

**Keywords:** Management by processes, quality of service, quality of care, operational management.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la salud a nivel internacional se ha puesto en riesgo por las apariciones de nuevos entes microscópicos que propician enfermedades, pandemias, entre otros. Así como una serie de cambios climáticos, entes contaminantes y condiciones no favorables para el ser humano; por esta razón se prevé relacionar a la gestión por procesos con la calidad del servicio del personal de salud de un Centro de Salud en Lima, Perú.

Generalmente, la Organización Mundial de la Salud – OMS. (2020) precisa datos relevantes sobre el servicio de salud a nivel internacional; tales como un estimado en muertes a causa de la deficiencia en calidad de este servicio estimadas entre 5.7 y 8.4 millones; siendo más de la mitad de las muertes de países con pobladores de clase media y baja principalmente; siendo estas defunciones consecuencia de la no atención en pacientes de urgencias o emergencias que acuden al hospital; en recursos económicos esto se traduce en pérdidas de 1.4-1.6 billones de dólares anuales. Adicionalmente, un 10% de los pacientes atendidos sufren daños al ser hospitalizados y un 70% de estos contraen infecciones a causa de su hospitalización.

Así mismo, las Naciones Unidas (2019), expresan que, a nivel internacional, alrededor de un cuarto de centros de salud no tienen agua o saneamiento, afectando a alrededor de 2 mil millones de pobladores por agua. Adicional a ello, aseguran que 17 millones de partos son afectados debido a las deficiencias existentes en estos centros.

En México, se afirma que, al no contar con un sistema de salud de alta calidad, se motiva a la muerte de más de 2.5 millones de habitantes que padecen de afecciones cardiacas anualmente, casi 1 millón de muertes por tuberculosis y alrededor de 1 millón y medio de muertes de recién nacidos y sus madres al dar a luz. Por esta razón, es necesario que los miembros de las entidades dedicadas a la salud se mantengan

actualizados y en constantes capacitaciones, así como realizar reparaciones y mejoras en la infraestructura y otros.

También, las Naciones Unidas (2020) Expresan que existen varios retos en la salud a nivel internacional, tales como : la intervención en la afectación de la salud a causa de la misma, el deseo de que haya intervención médica a lugares donde existan conflictos o crisis, propiciar un servicio de salud justo y equitativo, promover la distribución de medicamentos a toda la población indiscriminadamente, mitigar enfermedades e infecciones como el VIH, hepatitis y la tuberculosis; tener protocolos y planes de acción para las futuras enfermedades o pandemias, la promoción de alimentos saludables, aumentar la inversión en salud, velar por el cuidado de adolescente al ser poblaciones vulnerables y propicios de contraer ITS, problemas psicológicos, etc. y por último ganar la confianza en salud.

En Perú, la calidad del servicio de salud se ve afectada debido a la carencia de insumos médicos; al realizar supervisiones en centros de salud de nivel 1, se evidenció que infraestructura deteriorada y un desabastecimiento operativo de personal con un aproximado del 77.78% del total (Defensoría del Pueblo, 2022). Bajo esta misma problemática, se creó la exigencia de realizar un estudio que permita conocer la conexión que existe en la gestión por procesos con la calidad de servicio en un centro de salud estatal de Lima, 2023. Esta investigación se enfocó en examinar la posible conexión entre la gestión por procesos y la calidad de servicio de un centro de salud, y en identificar los factores que pueden influir en ambas variables, y en consecuencia se formula el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023? De la misma manera se plantearon los siguientes problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos estratégicos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos operativos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos de apoyo y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?

La justificación teórica se constituye en la identificación de la influencia de gestión por procesos que a su vez permite generar conocimientos nuevos que puedan ser utilizado para futuras investigaciones que deseen hacer mejoras sobre calidad del servicio de un Centro de Salud .

La justificación práctica se lleva a cabo con la ayuda del llenado del cuestionario en donde la información obtenida implanta estrategias y mejoras con el fin de perfeccionar los servicios institucionales, para mejorar la calidad del servicio y la gestión de procesos es útil comprender los problemas que existen sobre la asistencia del establecimiento

Por último, la justificación social, es mejorar las competencias de los empleados para así optimizar la salud de los usuarios del centro de salud, y para poder responder a esta problemática, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.mientras que los

Objetivos específicos son:

Identificar la relación entre la gestión por procesos estratégicos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Encontrar la relación entre la gestión por procesos operativos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Evaluar la relación entre la gestión por procesos de apoyo y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Como hipótesis general se planteó: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.Respecto a las hipótesis específicas son:

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos estratégicos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos operativos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos de apoyo y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO.

Aulla (2022) su objeto era analizar la asociación entre gestión por procesos y la planificación estratégica en una clínica del distrito de Breña; su estudio de tipo aplicada, descriptiva no experimental. Su instrumento fue el cuestionario, aplicado a 186 personas, entre usuarios y miembros de la clínica. Entre los resultados se obtuvo que la relación del Coef de  $\chi^2$  con un error del 0.05 y un 0.6, relación entre sus dimensiones (Inter dimensional). Determinando que la gestión por procesos presenta una relación positiva en la planificación estratégica.

Paripancca (2019) tuvo como objeto identificar la conexión que hay en la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de un nosocomio de la ciudad referida. Mantuvo un diseño correlacional, de tipo básica y cuantitativa. Su población fue de 261 pacientes, utilizando el cuestionario como instrumento. Entre los resultados se obtuvo un índice de correlación de Kendall de 0.689, concluyendo que, se evidencia una asociación positiva con la calidad de servicio y nivel de satisfacción hospitalario.

Collahua (2019) tuvo como objetivo dar precisión entre calidad de servicios, comunicación interna y gestión por procesos de una clínica del distrito de Breña. Se aplicó una metodología descriptiva correlacional de diseño no experimental. Se usaron 3 herramientas de recolección de datos a 40 de las 120 personas. Las variables mencionadas en la declaración objetivo tienen un valor alfa de Cronbach de 0.772, 0.765 y 0.867. En los resultados se obtuvo un coef Rho de 0.529, 0.357 y 0.332. Se concluye una relación positiva y moderada entre las variables del objeto de estudio.

Arteaga (2019) el objetivo fue delimitar el grado de influencia existente en gestión por procesos en la competitividad de un Centro Médico. Su tesis fue descriptiva, cuantitativa, relacional y de corte transversal, su medio de recolección fue el cuestionario aplicado en 80 de los 736 trabajadores del hospital. En los resultados se tiene un coeficiente de Pearson de 0.757 evidenciando un índice de correlación entre las variables. Concluye que, existe una relación entre la gestión por procesos y la competitividad del Hospital investigado.

Venero (2020) dispuso como objeto: presentar un diseño de gestión de procesos para acrecentar los indicadores de eficiencia y eficacia en clínicas odontológicas del Cusco. Presentó un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo propositivo y de nivel explicativo, su muestra fue de 41 clínicas odontológicas. Entre los resultados se tiene que existe una carente gestión por procesos, así mismo, se sintetiza la investigación en propuesta de un modelo que se rige bajo la fórmula  $y=0.74622356x+12,3$ . Se concluye que el modelo mejorará la eficiencia y eficacia en las clínicas odontológicas.

Estrada (2021) expresó como meta la evaluación en gestión de calidad en el servicio de un establecimiento de salud de Guayaquil. El estudio fue descriptiva, cuantitativa, transversal y no experimental. La muestra fue igual a 368 personas y su instrumento el cuestionario. Resultó que, al usar la prueba de normalidad de Pearson para pruebas paramétricas  $=0.197$  ( $p=0.2212$ ). se concluye que, los cambios en la gestión de calidad y salud se deben realizar constantemente, para establecer procesos de mejora en el ambiente organizacional sanitario.

Hernández (2021) presenta los principios y bases metodológicas sobre la gestión de calidad basada en los procesos del servicio hospitalario. La investigación fue descriptiva, analítica mediante el método inductivo-deductivo. No existió muestra. El instrumento evaluativo fue el análisis documental donde el resultado fue definir el significado y valor que brinda la GP clínicos y la reducción de la dispersión de los resultados clínicos. Se concluyó que, la gestión de calidad se basa en procesos de mejora en el desempeño Institucional. Existiendo hospitales que deben actualizar su gestión tradicional y optar por modelos actuales que reordenen su forma de trabajo.

Flores y Barbarán. (2021) tiene como objetivo la evaluación revisión de los procesos de gestión hospitalaria en diversos escenarios para identificar una propuesta. Su investigación fue básica, descriptiva, su instrumento fue el análisis documental, basada en datos de revistas, tesis y plataformas de investigación. No hubo población. En los resultados se muestran datos de metodologías basadas en modelos expresando las diferentes formas de mejorar la gestión hospitalaria mediante procesos

de gestión. Se concluye que, la gestión por procesos aporta en gran medida ayudar a optimizar funciones hospitalarias.

Campaña-Briones, G., Pico-Campaña, F., & Luján-Johnson, G. (2022) mantuvo el objetivo de propuesta de un plan en gestión por procesos que propicie aumentar la eficiencia en hospitales de Guayaquil. Su metodología fue básica, de corte transversal manteniendo una muestra y población equivalente a 235 y 600 pacientes mayores a 18 años respectivamente. En los resultados, el 74.5% de los encuestados asegura que existe un nivel de gestión bajo-medio, así como una percepción del 74.9% de niveles similares en el Sistema de referencias y contra referencias médicas, se concluye la configuración de dos modelos predictivos: i) Bajo  $= -8,242C + 19,371$  ( $C$ =capacidad tecnológica) y ii) Medio  $3,277S - 25,130$  ( $S$ ), proponiendo un cambio en el método basado en la gestión por procesos como conclusión.

Gómez (2021) El objetivo del estudio es examinar la "gestión y calidad del servicio de emergencia" en los hospitales ecuatorianos. Su estudio fue de corte transversal, exploratorio de tipo descriptivo no experimenta y mixto, su población fue de 250 personas y su muestra 150 pacientes y 5 personal hospitalario. Sus instrumentos correspondieron a entrevistas y ficha de observación. Entre sus resultados se resalta que casi un 27% piensa que la enfermera ofrece un buen servicio, un 46.7% no están ni de acuerdo ni desacuerdo en la estimación de tiempo de espera. Se puede concluir que la gestión administrativa es primordial para garantizar una buena calidad en el servicio de salud en emergencias.

La gestión por procesos reúne todo el talento humano, materiales y recursos económicos y no económicos que la organización tenga para alcanzar los objetivos y metas. Todo ello se realiza mediante una planificación, identificar las estrategias a utilizar y establecer las funciones de cada personal en la Institución, todo ello para que las metas sean realizadas en el menor tiempo posible y con la utilización del menor tiempo posible (Kamal, 2021). La gestión por procesos, de acuerdo con su función se desglosa en procesos estratégicos, procesos operativos y de apoyo, siendo estas las dimensiones del presente estudio investigativo (Robles 2017).



Esta modalidad de gestión está enfocada en una planificación estratégica mediante procesos de carácter operativos y de soporte, para asignar óptimamente los recursos y mejorar la Organización en su conjunto (Barrios et al. 2019 ).

Entre las dimensiones de la presente variable se tiene a:

Los procesos estratégicos: son bloques de actividades que mantienen un orden determinado y temporalidad en plazos, teniendo un estado inicial y final. También son un conjunto de actividades que promueven los planeamientos estratégicos desde el inicio hasta el fin del proceso. Velando así la culminación de plazos, finalidad y objetivos de forma oportuna y verificable. Estos procesos, son fundamentales para asegurar una óptima gestión por procesos. (Rodríguez, 2021).

Los procesos operativos: se componen de diversas metodologías con el propósito de establecer mejoras en el desempeño laboral. Así mismo, estos, pueden poner en práctica si se desea la optimización de funciones internas en un negocio, organización o entidad. También, se puede asegurar que no son únicos, son continuos y actualizados acorde a las necesidades, temporalidad y fines que tiene la organización (Carrasco, 2019).

Los procesos de apoyo: son procesos sumamente básicos y sirven de apoyo a otros un poco más complejos, elaborados y consistentes. Claros ejemplos de ellos es la gestión de talento humano, control, etc. Todos ellos permiten conjuntamente a otros el cumplimiento de las estrategias de la gestión. (Healhit,2019).

La calidad de servicio son actividades que permiten que el cliente se sienta satisfecho o lograr un alto porcentaje de satisfacción. Es por ello que, al aplicarse medidas de mejora de calidad de servicio, su competitividad aumenta, así como la correcta y adecuada asignación de recursos. Mejorando aspectos tangibles e intangibles para obtener mejoras en la imagen Organizacional, servicio de atención al cliente, expectativas, etc. (Medalia, 2022).

Modelo Servqual hace evaluación en calidad de servicio pretende mejorar las entidades Públicas o Privadas, independientemente de su rubro, razón social,

actividades, funciones o desempeño. Bajo este modelo, existen varios elementos que se desglosan de la calidad de servicio; siendo estos, los elementos tangibles y los intangibles. Los elementos tangibles implican todas las estructuras, bienes u objetos que tenga la Organización; mientras que los elementos intangibles están constituidos por fiabilidad, capacidad de respuesta también está la seguridad y sobre todo la empatía de los miembros de una entidad (Ministerio del Trabajo – Ecuador, 2020).

Se describen 5 dimensiones referentes a la calidad de servicio:

Los elementos tangibles son aquellos elementos que tiene la Institución, tales como la infraestructura, indumentaria, maquinaria, equipos y otros bienes tangibles que pertenezcan a la entidad (incluyendo material de oficina, servicios higiénicos y otros); es necesario que todo ello esté actualizado y permita facilitar los objetivos de la entidad o sus fines de uso (AIVO, 2022).

La fiabilidad es el grado de confianza que brinda la entidad a los usuarios, pacientes o clientes, logrando tener altas expectativas del servicio a ofrecer, independientemente de su razón social; llamando la atención y el interés de estos y su próxima permanencia dentro del recinto. En este caso para los servicios de la salud, es muy importante esta dimensión (Da Silva, 2022).

La capacidad de respuesta es la rapidez de la entidad para reaccionar ante cualquier contingencia, proveedores y público en general. Consiste en responder oportunamente las inquietudes, dudas, solicitudes y demás, previstas por los pacientes y público en general, en una entidad que presta servicios de salud es esencial que esta dimensión sea lo más rápida posible ya que están los derechos a la vida y salud de por medio. (Hixon, 2020).

Seguridad: es la credibilidad que la empresa demuestra ante cualquier inconformidad o mal servicio que pueda ocurrir; también es traducida en la solides que esta tiene y las referencias de los testimonios de los usuarios que hicieron uso del servicio. En un Centro de Salud es importante brindar seguridad a los pacientes sobre sus procedimientos quirúrgicos y de alto riesgo en especial (Medina, 2022)

La empatía es sentir lo que otros sienten como si fuera propio, aceptando así las emociones del paciente como la ira, el miedo o la confusión como si fueran propias, sin renunciar a sus propios sentimientos para poder comprender. (Cherry, 2023).

Uno de los componentes claves para mejorar la salud peruana es la implementación de políticas nacionales apropiadas en la gestión de los establecimientos de salud del país. (National Library of Medicine, 2019).

Para avanzar en este plan y mejorar la atención del centro médico, el gobierno peruano ha iniciado una serie de iniciativas. A nivel organizacional, la gestión por procesos busca afinar la estructura de los centros de salud, optimizar la asignación de recursos, aumentar la calidad de la atención, entre otros objetivos. Sin embargo, todavía hay desafíos para lograr realizar una gestión por procesos efectiva en el área de salud, entre ellos la capacitación del personal, la inversión en tecnología y la articulación con otros actores clave, Como organizaciones públicas y la sociedad en general (Salas, 2021).

### III. METODOLOGÍA

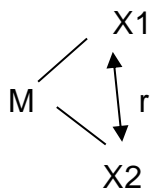
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación**, es aplicada debido permite aplicar la ciencia a los problemas de la sociedad. Para hacerlo, se nutre de las enseñanzas de la investigación básica, de la que toma los conocimientos necesarios (Rus Arias, E. 2020)

El estudio presenta un enfoque cuantitativo porque utiliza técnicas además herramientas estadísticas para medir y analizar datos numéricos y objetivos. Esta metodología se enfoca en recolectar y analizar datos que pueden ser medidos y cuantificados en términos numéricos, para luego analizar las relaciones estadísticas entre ellos y llegar a conclusiones objetivas (Library City University of Seattle, 2023).

**3.1.2 El diseño de la investigación** es no experimental ya que en este trabajo no se manosea las variables, sino las analiza en su estado natural para poder obtener datos más precisos sobre la misma, (Valle, 2022). También, esta impide alguna modificación que pueda afectar a la dependiente, o ambas variables, para evitar obtener información errónea o alterada (Kwantlen Polytechnic University, 2019).

El esquema para el diseño se muestra de la siguiente manera:



Donde:

M = muestra

X1 = Variable gestión por procesos

X2 = Variable calidad de servicio

R = Relación

Es de corte transversal ya que en este corte temporal sólo toma un determinado momento histórico en la investigación la misma que permite describir variables y efectos y sus conexiones entre variables (Cvetcovic et al. 2021). El estudio es de nivel correlacional porque usa una metodología que enfatiza las conexiones entre individuos, grupos y organizaciones. Esta metodología reconoce que los seres humanos no existen en el vacío, sino que están interconectados y se influyen mutuamente en sus relaciones sociales (Andrade y Rivera, 2019).

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 01:** Gestión por procesos .

**Definición conceptual:** La gestión por procesos es un tipo de organización que se diferencia de la organización funcional tradicional en que la visión del cliente gobierna las actividades de la organización y proporciona la visión y las herramientas que pueden mejorar y transformar los procesos de trabajo. De acuerdo con las necesidades del cliente, también puede optimizar significativamente el uso de los recursos y elevar el nivel de atención (Lages Ruíz, Julianis, y Martínez Trujillo, Nelcy. (2021)

**Definición operacional:** La gestión por procesos será medido con el Cuestionario para medir la gestión por proceso, el cual fue tomado de Dávalos, (2021).

**Dimensiones.** – El proceso estratégico, el proceso operativo y el proceso de apoyo son las tres dimensiones que describe esta variable.

**Escala de medición.** – Es ordinal, donde sus valoraciones serán las siguientes: deficiente (0-40), regular (41-60), buena (61 a 75), excelente (+76).

**Variable 02: Calidad del servicio.**

**Definición conceptual:** La calidad del servicio es percibida como la valoración global del cliente sobre su excelencia o superioridad, obtenida comparando las expectativas de los consumidores (lo que creen que debe proporcionar la empresa de

servicios) y su percepción de los resultados del servicio prestado. (Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry. (2019).

**Definición operacional:** La calidad de servicio se midió con el cuestionario que fue tomado de Dávalos, (2021).

**Dimensiones.** – Elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y por último la empatía.

**Escala de medición .** – Es ordinal, donde sus valoraciones serán las siguientes: deficiente (0-38), regular (39-55), buena (55 a 75), excelente (+76).

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

**3.3.1** Población es un grupo de estudio con características clínicas, demográficas, sociales y de estilo de vida particulares (Talavera et al., 2017).

Una población es un grupo delimitado y limitado de casos que son accesibles, actúan como una guía para elegir una muestra y satisfacen determinados criterios predeterminados., y además de humanos, sus términos también pueden aplicarse a animales, muestras biológicas, registros médicos, hospitales, instituciones, hogares y organizaciones. etc. (Aria 2017). Por ende, la población estuvo compuesta por 80 trabajadores, la misma que asisten al Centro de Salud estatal de Lima en junio del 2023.

- **Criterios de inclusión :**

- Trabajadores de ambos sexos
- Empleados que hayan firmado el consentimiento informado
- Personal del Centro de Salud con cargos administrativos.
- Personal de salud contratado, nombrado, locación de servicios por terceros.

- **Criterios de exclusión:**

-Personal que no tenga ninguna modalidad de contrato con el Centro de Salud estatal.

-Personal que no cuente con cargos administrativos.

-Trabajadores que tenga un receso laboral ya sea por vacaciones o licencia médica .

- Personal de vigilancia y limpieza

**3.3.2 Muestra:** Para tener un tamaño representativo y se entienda mediante muestreo probabilístico o estimación en investigación, implica una serie de procesos de selección extraídos de una población (Cortés et al., 2020).

La misma que fue procesada mediante la formula (ver anexo 8). En donde la muestra es representativa y se obtuvo como resultado a 66 trabajadores que laboren directamente en el establecimiento de salud estatal

**3.3.3 Muestreo :** No probabilístico de tipo no aleatorio, por conveniencia . Porque se invita a los elementos de la muestra a participar en la investigación de forma voluntaria. Esto, permitió facilitar el recojo de información en las investigaciones, propiciando que una investigación se culmine en el menor tiempo posible. (Westreich y Ludeña, 2022). Facilita la muestra con la elección de personas a las cuales se aplicará el instrumento. (BcCombes, 2023).

**3.3.4 Unidad de análisis.** – Un personal del centro de salud.

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

La técnica utilizada en este estudio es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Se utilizó la encuesta como recopilación de datos, para recoger información de un grupo de personas mediante la realización de preguntas estandarizadas, ordenadas y precisas; esta técnica es utilizada en investigaciones cualitativas y cuantitativas,

teniendo una amplia gama de tipologías, formas, formatos, entre otros para poder recolectar datos de la manera más fácil y eficiente posible. (Eval & GO, 2021), También Mcleod (2023), expresa que, este es un instrumento de búsqueda informativa, mediante preguntas, pudiendo estas ser creadas por el investigador o teniendo ya una base estandarizada.

El instrumento del cuestionario consta en un conjunto de preguntas diseñadas para recolectar datos sobre una determinada población o muestra, este, es de forma concisa, resumida y con un contenido no tan extenso para poder evitar la fatiga de la persona que estuvo resolviéndolo, se aconseja que el número de preguntas no sea tan extenso y que su contenido sea entendible, acorde a las dimensiones y variables y logre medir correctamente de acuerdo con el enfoque de investigativo los objetivos pertinentes. (Infoautónomos, 2022). También, este presenta una escala de medición y ciertas puntuaciones a criterio del investigador. (Lindermann, 2023).

El instrumento para medir la gestión por procesos será el cuestionario, con un alfa de Cronbach igual a 0.93, traduciéndose en una óptima confiabilidad de sus componentes internos, se prevé aplicarse al personal del Centro de Salud del estudio (ver anexo 6). El cuestionario es de escala ordinal, de Likert: en donde se incluyen los ítems, Totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo , con 19 preguntas, sus valoraciones serán las siguientes: 0-40 puntos se considerará una Gestión por Procesos (GP) deficiente, de 41-60 puntos será considerada una GP regular, de 61 a 75 puntos será considerada una GP buena y mayor a 76 puntos será considerada una GP excelente (ver anexo 3)

La herramienta para medir la calidad de servicio será el cuestionario , con un alfa de Cronbach igual a 0.94, traduciéndose en una óptima confiabilidad de sus componentes internos, esté será aplicado a los usuarios del establecimiento de Salud (ver anexo 7) Cuestionario de escala ordinal, de Likert: Totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo , con 17 preguntas; sus valoraciones serán las siguientes: 0-38 puntos se considerará una Calidad de Servicio (CS) deficiente, de 39-55 puntos será considerada una CS regular,



de 55 a 75 puntos será considerada una CS buena y mayor a 76 puntos será considerada una CS excelente. (ver anexo 4)

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a conversar con el gerente del establecimiento de salud Dr. Coronel Esquivel, Juan con el propósito de informar el fin de la investigación y su importancia para el establecimiento.

- Como consiguiente se presentó la carta de presentación emitido por la casa de estudios para obtener la autorización para el desarrollo de la misma dentro de las instalaciones (Ver Anexo 9)
- Una vez obtenido la autorización se procedió a la recopilarán los datos mediante los cuestionarios no sin antes hacer firmar el consentimiento informado a los asalariados de la Institución y jefes de áreas.
- Se aplicará una encuesta a 66 trabajadores para ambas variables y posteriormente los resultados fueron tabulados, procesados, analizados y expresados en tablas, matrices o índices mediante el uso de la estadística.

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

Los datos se codificaron en el software MS EXCEL la misma que facilito a ordenar de los datos obtenidos para una mayor comprensión, después será procesada en el sistema SPSS versión 27, en la digitación de la información no se tomó en cuenta los cuestionarios que estuvieron mal llenados,

después se realizó una estadística descriptiva, elaborada y construyendo tablas, gráficas de frecuencia absoluta y relativa, para la realización de la estadística inferencial se utiliza para el análisis de las conclusiones y la aprobación o rechazo de las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de las variables por medio del estadístico Kolmogorov-Smirnov, donde se indicaron que las variables fueron de

distribución no normal; por ende, para el propósito correlacional se hizo la prueba Rho de Spearman; identificando la correlación o no sobre las variables y sus dimensiones .

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante la recopilación de datos, se tuvo en cuenta los principios éticos que garantizan la protección de los participantes:

Principio beneficencia es actuar en bien de los pacientes, incentivando al bienestar de ellos y la promoción de la buena salud.

Principio de no maleficencia hace referencia al no hacer daño, sólo realizando actividades en las cuales uno tiene conocimientos, este es el principio básico en la odontología, así como mantenerse siempre actualizado (Zerón, 2019).

Principio de justicia es garantizar un trato justo y equitativo de cada participante y evitar cualquier forma de favoritismo o discriminación durante el desarrollo de selección y procesamiento de los datos.

Principio de autonomía también es considerado, siendo este aquel que hace que un profesional sea capaz de elegir a su criterio las normas y nociones que son aceptables bajo término éticos en cuestión de profesionalismo, en contraste al estudio, se tomó por decisión que, los datos personales deben ser confidenciales, tomando en si las opiniones de los participantes, protegiendo su identidad (Vanne, 2021). Hace referencia a la capacidad de tomar decisiones y realizar acciones por sí mismos. (The Ethics Centre, 2021).

Respeto la autonomía de los participantes, me aseguré de que conozcan los objetivos del estudio y les pregunto si estarían dispuestos a participar después de recibir su consentimiento informado.

Se brindó una ficha de consentimiento informado a posibles participantes de la encuesta para resguardar las informaciones personales y la no divulgación de

información personal, todo ello bajo los criterios de normativas nacionales y de ética profesional .

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 1** *Características demográficas del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	<= 34	27	40,9	40,9	40,9
	35 – 45	31	47,0	47,0	87,9
	46+	8	12,1	12,1	100,0
Sexo	Femenino	41	62,1	62,1	62,1
	Masculino	25	37,9	37,9	100,0
Total		66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se evidencia una tabla de frecuencia y porcentaje, teniendo en cuenta que estas variables son de carácter cualitativo, donde se evidencia que el 47% de la muestra tiene entre 35 a 45 años, consecutivamente el 40.9% tiene menos de 34 años y solo el 12.1% tiene más de 46 años. Además, el 62.1% son mujeres y solo el 37.9% son varones.

**Tabla 2** *Gestión por procesos del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido%	Porcentaje acumulado
Gestión por procesos	Deficiente	19	28,8	28,8	28,8
	Regular	12	18,2	18,2	47,0
	Bueno	27	40,9	40,9	87,9
	Excelente	8	12,1	12,1	100,0
Procesos estratégicos	Deficiente	20	30,3	30,3	30,3
	Regular	10	15,2	15,2	45,5
	Bueno	36	54,5	54,5	100,0
Procesos operativos	Deficiente	20	30,3	30,3	30,3
	Regular	11	16,7	16,7	47,0
	Bueno	35	53,0	53,0	100,0
Procesos de apoyo	Deficiente	18	27,3	27,3	27,3
	Regular	12	18,2	18,2	45,5
	Bueno	36	54,5	54,5	100,0
Total		66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se evidencia un 40.9% de la muestra tiene un nivel de gestión de procesos bueno, el 28.8% tiene un nivel deficiente, el 18.2% tiene un nivel regular y solo el 12.1% tiene un nivel de gestión de procesos regular. En cuanto a los procesos estratégicos, el nivel de mayor frecuencia es el bueno equivalente a 36 trabajadores (54.5%). Para los procesos operativos el nivel con mayor porcentaje fue el bueno equivalente a 53%; mientras que el de menor porcentaje fue el regular con un 16.7%. En torno a los procesos de apoyo, el 54.5% tuvo un nivel bueno, 27.3% tuvo un nivel deficiente y el 18.2% un nivel regular.

**Tabla 3** *Calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Elementos tangibles	Deficiente	12	18,2	18,2	18,2
	Regular	23	34,8	34,8	53,0
	Bueno	30	45,5	45,5	98,5
	Excelente	1	1,5	1,5	100,0
Fiabilidad del servicio	Deficiente	13	19,7	19,7	19,7
	Regular	16	24,2	24,2	43,9
	Bueno	37	56,1	56,1	100,0
Capacidad de respuesta	Deficiente	12	18,2	18,2	18,2
	Regular	10	15,2	15,2	33,3
	Bueno	44	66,7	66,7	100,0
Seguridad	Deficiente	12	18,2	18,2	18,2
	Regular	8	12,1	12,1	30,3
	Bueno	46	69,7	69,7	100,0
Empatía	Deficiente	12	18,2	18,2	18,2
	Regular	11	16,7	16,7	34,8
	Bueno	43	65,2	65,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa el nivel referente a la calidad de servicio, en el que fue de 45.5% bueno, 34.8% regular, 18.2% deficiente y 1.5% excelente. En cuanto a la dimensión fiabilidad el nivel con mayor porcentaje fue el bueno con un 56.1%. Respecto a la capacidad de respuesta el nivel con mayor porcentaje fue el 66.7%. El nivel de seguridad fue bueno en un 69.7%, deficiente en un 18.2% y regular en un 12.1%. En cuanto a la empatía el 65.2% tuvo un nivel bueno, 18.2% deficiente y 16.7% regular.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

- Ha: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- H0: No existe una relación significativa entre la gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 4** *Relación entre la Gestión por procesos y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023*

		Calidad de servicio	
Rho de	Gestión por	Coefficiente de	,573**
Spearman	procesos	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Fuente: Elaboración propia

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

En la tabla 4 se observa que la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio es de 0.573; de modo que, según el estadístico Rho de Spearman representa una relación moderada positiva. En base a esto, se puede establecer que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima en el periodo 2023.

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa ; es decir, existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

- Ha: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos estratégicos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- H0: No existe una relación significativa entre la gestión por procesos estratégicos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 5.** *Relación entre la Gestión por procesos estratégicos y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023*

		Calidad de servicio	
Rho de	Gestión por procesos	Coefficiente de	,573**
Spearman	estratégicos	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Fuente: Elaboración propia

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

En la tabla 5 se evidencia que la relación entre la gestión por procesos estratégicos y calidad de servicio es de 0.573; de modo que, según el estadístico Rho de Spearman esta es moderada positiva. En base a esto, se puede establecer que existe relación significativa entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima en el periodo 2023.

Al tener un nivel de significancia de 0.000, la hipótesis nula es rechazada y se acepta la alternativa; es decir, existe relación significativa entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.

#### 4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

- H1: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos operativos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- H0: No existe una relación significativa entre la gestión por procesos operativos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 6** *Relación entre la Gestión por procesos operativo y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión por procesos operativos	Coefficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Fuente: Elaboración propia

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

En la tabla 6 determina la relación entre la gestión por procesos operativos y calidad de servicio es de 0.585; de modo que, según el estadístico Rho de Spearman representa una correlación moderada positiva. En base a esto, se puede establecer que existe relación significativa entre la gestión por procesos operativos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima en el periodo 2023.

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa; existiendo relación significativa entre las variables previstas en el personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.



#### 4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

- Ha. Existe una relación significativa entre la gestión por procesos de apoyo y calidad del servicio de del personal de salud un centro de salud estatal de Lima, 2023.
- H0: No existe una relación significativa entre la gestión por procesos de apoyo y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

**Tabla 7** *Relación entre la Gestión por procesos de apoyo y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión por procesos de apoyo	Coefficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Fuente: Elaboración propia

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

En la tabla 7 se determina que la relación entre la gestión por procesos apoyo y calidad de servicio es de 0.507; de modo que, según el estadístico Rho de Spearman representa una correlación moderada positiva. En base a esto, se puede establecer que existe relación significativa entre la gestión por procesos de apoyo y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima en el periodo 2023.

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa; es decir, existe relación significativa entre ambas variables estudiadas correspondientes al personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, según la información presentados en el estudio, se contrastan en los resultados de diversos estudios como se presenta a continuación:

Con relación a la variable gestión por procesos, se estimó que el nivel fue deficiente en un 28.8%, regular en 18.2% y bueno con 40.9%. Estos resultados coinciden con lo descrito por Coronado (2021), quién establece que el nivel de la gestión por procesos en el lugar donde desarrolló su estudio fue de 37.3% regular, 36.1% bajo y 26.6% alto. Así mismo, Romero (2019) establece en su estudio que el nivel de la gestión por procesos fue de 58.8% regular, 33.3% deficiente y solo el 7.4% fue bueno. Además, se suma Lavado (2019) estableciendo en su estudio que el nivel de procesos fue de 53.1% medio, el 34.7% tuvo un nivel alto y solo el 12.2% un nivel bajo.

A estos estudios, se les suma Gonzales (2023) establece en su estudio que la gestión por procesos tuvo un nivel bueno equivalente a 35.8%, regular de 59.5% y malo con 4.7%. Además, Huacac (2020) indica niveles de gestión de procesos equivalente a 56.3%, 29.6% y 14.1% equivalentes a usual, buena y mala; respectivamente. Por otro lado, se evidenciaron estudios con indicadores que difieren al presente estudio como lo establecido por Fernández (2019), estableciendo indicadores como adecuado equivalente a 51.5%, poco adecuado de 48.5% e inadecuado con ningún porcentaje. Asimismo, se suma lo descrito por Malca (2020) estableciendo indicadores como regular equivalente a 45%, eficiente de 37.5% y no eficiente de 17.5%.

Con relación a las dimensiones de la variable gestión por procesos se estimó que, de acuerdo a los procesos estratégicos, el nivel de mayor frecuencia es el bueno equivalente 36 trabajadores (54.5%). Para los procesos operativos el nivel con mayor porcentaje fue el bueno equivalente a 53%.; mientras que el de menor porcentaje fue el regular con un 16.7%. En torno a los procesos de apoyo, el 54.5% tuvo un nivel bueno, 27.3% tuvo un nivel deficiente y el 18.2% un nivel regular.

Estos resultados se condicen con lo descrito por Gonzales (2023), quién establece otras dimensiones como la responsabilidad de la dirección indicando que el nivel fue de regular con 55.6%, bueno con 39.4% y malo con 5%. Así mismo, otra dimensión es la gestión de recursos con valores de 64.5% regular, 30.9% bueno y 4.7% malo; además, la realización de procesos tuvo un nivel de 69.1% regular, 25.3% bueno y 5.5% malo.

Como última dimensión del autor, se tiene la medición y análisis de mejora con un nivel de regular equivalente a 56.7%, bueno con 35% y malo con 8.3%. Por otro lado, Huacac (2022) indica en su estudio que la variable gestión por procesos cuenta con la dimensión planificar lo que es equivalente a regular con 54.9%, 28.2% buena y 16.9% mala, a esta dimensión se le suma el hacer con 54.9% regular, 38% buena y 7% mala. Así mismo, la dimensión verificar del autor establece valores de 57% regular, 31.7% buena y 11.3% de mala, por última dimensión se tiene el actuar con resultados de 53.5% regular, 31% buena y 15.5% mala.

La gestión por procesos, que se describe como variable del presente estudio establece diferentes porcentajes y frecuencias en los diversos estudios, esto es posible ya que los estudio representan diferencias en el tiempo, lugar y la muestra que se incluyen; por lo cual, la percepción de las personas que desarrollan el cuestionario es diferente en cada estudio. así mimos, existen diferencias metodológicas en los diversos estudios encontrados para el desarrollo de las discusiones respecto a la variable en mención.

Con relación a la variable calidad de servicio, en el estudio se estimó que el nivel fue bueno con 45.5%, regular con 34.8%, deficiente con 18.2% y excelente con 1.5%. Estos resultados se condicen con diversos autores, como lo describe Coronado (2021) quién indicó que de su muestra el 40.7% indica una calidad regular, el 32% una calidad baja y solo el 27.4% una calidad alta. Así mismo, Romero (2019) establece que el nivel de calidad fue de regular con 61.8%, deficiente con 30.9% y bueno con %

7.4%. Además, Esparza y Jara (2022) estiman que el servicio de calidad fue malo en 35.58%, regular en 45.19% y buena con 19.23%. Lavado (2019) en su estudio establece que el nivel de calidad según lo indicado por su muestra fue de alto equivalente a 61.5%, de nivel medio con 34.3% y bajo con 4.2%.

Además, Gonzales (2023) establece que el 78.2% presentaron un nivel de calidad medio, el 16.5% un nivel de calidad alto y el 5.2% un nivel de calidad bajo. Consecutivamente, Huacac (2022) indica que la calidad fue regular con 70.4%, buena con 19.7% y 9.3% mala. Por otro lado, autores como Fernández (2019) y Malca (2019) establecieron indicadores que se difieren al presente estudio, el primero indica que el 11.9% de su muestra establece un nivel adecuado de calidad de servicio, el 44.8% un nivel inadecuado y el 43.3% un nivel poco adecuado, así mismo, el segundo autor indica que el 47.5% de su personal establece un nivel aceptable, el 36.3% un nivel medio y el 16.3% un nivel no aceptable.

Así mismo, respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, el presente estudio indica que la fiabilidad presenta un mayor porcentaje con el bueno con un 56.1%. De este resultado, Esparza y Jara (2022) en su estudio establecen que en la dimensión fiabilidad el mayor porcentaje fue el regular con 58.65%; por otro lado, Huacac (2022) establece que el de mayor porcentaje fue el regular con 63.4%, de los cuales se condicen con lo descrito por el presente estudio.

Respecto a la capacidad de respuesta el nivel con mayor porcentaje fue el bueno con 66.7%. Esto se asemeja con lo descrito por Esparza y Jara (2022) estableciendo que el 45.19% fue el bueno con mayor porcentaje; mientras que Huacac (2022) indica que el de mayor frecuencia fue el regular con 78 personas equivalente al 54.9% de su muestra, lo que se condice del estudio. El nivel de seguridad fue bueno en un 69.7%, deficiente en un 18.2% y regular en un 12.1%.

Estudios como los descrito por Esparza y Jara (2022) establece que la seguridad presenta un nivel de porcentaje de 40.38% de regular, 35.58% bueno y 24.04% malo; mientras que; Huacac (2022) establece porcentajes de seguridad de

79.6% regular, 12.7% bueno y 7.7% malo. Por último, en cuanto a la empatía el 65.2% tuvo un nivel bueno, 18.2% deficiente y 16.7% regular. Lo que se difiere por lo descrito por Esparza y Jara (2022) con 46.15% de nivel regular, 40.38% de nivel malo y 13.46% de nivel bueno; mientras que, Huacac (2022) con nivel regular de 53.5% regular, 31% de bueno y 15.5% de malo.

La calidad de atención en los diversos establecimientos, puede variar no solo por la percepción de los pacientes que se incluyen en la muestra; sino también, por factores externos como el trabajador sanitario, los recursos y la infraestructura del establecimiento; cabe destacar, que de estos elementos el más importante en el personal o profesional de salud, del cual recae toda la responsabilidad para una calidad de atención adecuada; y el cual debe de esforzarse para que el paciente pueda recibir la atención adecuada; sin embargo, esto no debería darse, ya que el Ministerio de la Salud, es el ente que debe de regularizar e invertir en lo necesario para que la atención en salud mejores a nivel nacional, regional y local; con el fin de mejorar la salud pública.

En esta investigación se estableció una correlación de 0.573 entre las variables estudiadas del personal de salud en un centro de salud; el cuál, se debe a la mejora con la implementación de estrategias que mejoran la fluidez en todo el proceso de atención.

Este hallazgo se asemeja a los descrito por Martin (2022) , quién establece una correlación moderada entre ambas variables equivalente a 0.521 en su estudio. Así mismo, autores como Saldaña (2022), (Damián (2020) y Conde (2019) indican que existe una correlación alta y positiva entre la gestión por procesos y la calidad de atención con datos equivalente a 0.766, 0.799 y 0.798, respectivamente, los cuales se diferencian a lo descrito en el presente estudio. Además, otros estudios indican la existe de una correlación muy alta entre las variables en mención con datos equivalente a 0.922, 0.835 y 0.994, descritos por Piña (2021), Malpartida (2022) y

Dávalos (2021) ; respectivamente. No se encontraron estudios que indiquen la no existencia de relación entre las variables en mención.

Según los resultados presentados por los diversos autores en comparación en el presente estudio, se establece resultados diferentes; esto se debe a las diferencias que existen entre los estudios tales como el lugar, la muestra, la metodología ejercida; entre otros. Así mismo, son pocos los estudios que intentan relacionar la dimensión de la variable gestión de procesos con la calidad de atención; así como también, no se encontraron estudios que indican la no asociación entre las variables en mención; lo cual, es fundamental indicar que necesario la gestión de procesos para acrecentar la calidad de atención en los diversos establecimientos de salud en ejecución.

Así mismo, se requiere de discutir las contrastaciones de hipótesis específicas que indican la correlación y relación significativa en las dimensiones gestión por procesos y la calidad de atención; para ello se realizó la búsqueda necesaria para comparar adecuadamente los resultados con lo indicado por otros autores, como se presenta a continuación:

De acuerdo con los resultados en esta investigación, se estableció que la dimensión por procesos estratégicos se asocia con la calidad de servicio en la atención, obteniendo una correlación de 0.573, siendo una correlación positiva y moderada, esto es debido, a la creación de nuevas estrategias que se dan para la adecuada atención que se de en el centro de salud donde se ejecutó a cabo el estudio. Respecto a esto, Dávalos (2021) presentó resultados diferentes los cuáles pese a indicar la existencia de correlación, siendo esta no moderada; sino, muy alta equivalente a 0.981, en otros términos casi perfecta según la interpretación. Por otro lado, son pocos los estudios que evidencian una asociación entre la dimensión gestión por procesos estratégicos y la calidad.

Así mismo, respecto a la gestión por procesos operativos, en el presente estudio se determinó una correlación de 0.585, calificándose como moderada y positiva entre

la gestión por procesos operativos y la calidad de atención, la cual representa una correlación de menor intensidad que la descrita en el párrafo anterior.

Respecto a esto, Conde (2019) evidenció un resultado similar entre estas variables en mención, indicando la correlación de 0.601, la cual se interpreta como positiva y moderada. Sin embargo, Dávalos (2021) presentó un resultado diferente, el cual pese a demostrar una correlación significativa entre las variables en mención, indica una relación muy alta equivalente a 0.959, siendo esta casi perfecta. De acuerdo esta dimensión, no se evidenciaron estudios que indiquen la no existencia de correlación entre las variables en mención.

Con relación a la gestión por procesos de apoyo y la calidad de atención en el presente estudio, se determinó una correlación moderada y positiva equivalente a 0.507; la cual se condice con lo descrito por Dávalos (2021) , quién en su estudio evidencia una correlación muy alta entre las variables en mención, equivalente a 0.959. Así mismo, no se encontraron otros estudios correlativos.

De acuerdo con las dimensiones, son diversos los estudios que contrastan las correlaciones y correlaciones que existen entre las dimensiones gestión del proceso y la calidad de atención; sin embargo, los resultados en gran cantidad no son similares, esto se debe a las diferencias que hay en los lugares donde se desarrollan las investigaciones; así como la muestra que se incluye, el análisis estadístico que se usa y hasta la metodología. Sin embargo, los resultados no se difieren en su totalidad ya que un gran número de autores indican la existencia de correlación y relación significativa; sin embargo, algunos son altos, moderados o bajos, razón por el cual se vio ideal discutir lo expuesto con anterioridad.

## **VI CONCLUSIONES**

1. Existe relación moderada positiva entre la gestión por procesos y la calidad de servicio del personal de salud en un Centro de salud estatal de Lima 2023.
2. Existe relación moderada positiva entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.
3. Existe relación moderada positiva entre la gestión por procesos operativos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.
4. Existe relación moderada positiva entre la gestión por procesos de apoyo y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud de Lima 2023.



## VII RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de administración del centro de salud, mejorar el plan por procesos de gestión de julio a diciembre del 2023, con actividades bien definidas y ordenadas que se puedan realizar y monitorizar, con la finalidad de llevar a cabo un trabajo en conjunto entre todas las áreas, cumplir las metas estratégicas comunes del centro de salud donde se lleva a cabo el estudio.

Se recomienda al jefe del establecimiento, crear horarios y equipos capacitados que se encarguen de los procesos que determinen las políticas internas, estratégicas, metas y objetivos del establecimiento de salud; con la finalidad de asegurar la orientación hacia donde debe llegar el establecimiento de salud; de julio - agosto del 2023, gestionar formalmente ante la Unidad Ejecutora correspondiente la petición de equipos biomédicos, instrumental médico y materiales necesarios, paralelamente gestionar para mejorar la infraestructura como el pintado de los servicios y construcción de otros ambientes para así enfocarse en la calidad de servicio del paciente.

Se sugiere al personal operario del establecimiento llevar a cabo un monitoreo y supervisión adecuado de gestión por procesos operativos; con el objetivo de mejorar la salud del paciente por medio de una calidad de servicio adecuada formando equipos de autoevaluación para velar por el cumplimiento del plan y un equipo de acreditadores internos para mantener el nivel del centro de salud 1.3 o gestionar para pasar a nivel 1.4.

Se pide al personal del establecimiento, encuadrar los procesos necesarios para el control y así mejorar el sistema de gestión por procesos de apoyo creando actividades donde se incluya charlas y/o capacitaciones al personal del centro de salud en temas de gestión de calidad de servicios y de gestión por procesos en salud de acuerdo a las directivas emitidas por el MINSA, como también realizar charlas y talleres para todo el personal del centro de salud sobre Relaciones interpersonales ; la misma debe ser realizado por un psicólogo.

## REFERENCIAS

- Andrade, J., y Rivera, R. (2019). La investigación: una perspectiva relacional. AREANDINA – Fundación Universitaria del Área Andina <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3384>.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, MG (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México ,63 (2), 201-206.
- Arteaga, P. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017 [tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga\\_cp.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1).
- Aulla, J. (2022). La gestión de procesos y la planificación estratégica en la Clínica San Marcos del distrito de Breña durante los años 2018 – 2020 [tesis doctoral, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6326>.
- Balvin, J. (2022). Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa “Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5431#:~:text=El%20instrumento%20utilizado%20para%20medir,%2C%20actuar%20\(4%20%C3%ADtems\)](https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5431#:~:text=El%20instrumento%20utilizado%20para%20medir,%2C%20actuar%20(4%20%C3%ADtems)).
- Barreda P. La empatía, aceptación incondicional y autenticidad. <https://www.universidadmayoresceu.es/wpcontent/uploads/2020/04/apuntes-la-empatia-aceptacion-autenticidad.pdf>
- Barrios, K; Contreras, J. y Olivero, E. (2019). The management by Processes in the Smes of Barranquilla: Differentiating Factor of the Organizational

Competitiveness. Inf. tecnol. vol.30 no.2.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso&tlng=en).

BcCombes, S. (2023). *Sampling Methods | Types, Techniques & Examples*. Scribbr plataform. <https://www.scribbr.com/methodology/sampling-methods/#:~:text=In%20non%2Dprobability%20sampling%2C%20the,snowball%20sampling%2C%20and%20quota%20sampling>.

Boletín de la Organización Mundial de la Salud (2018). Mejorar la calidad de atención de la salud en todo el sistema sanitario. 2018; 96:799. (visitado el 25 de octubre del 2020). Disponible en <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>.

Campaña-Briones, G., Pico-Campaña, F., & Luján-Johnson, G. (2022). Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrarreferencia de Hospitales de Guayaquil. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 2255-2280. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i2.3705>.

Cherry, K. (2023). What is empathy VeryWellmind. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562#:~:text=Empathy%20is%20the%20ability%20to,feeling%20what%20they%20are%20feeling>.

Collahua, J. (2019). Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019 [tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40793>.

Conde, I. (2019). Gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Fernández Dávila del distrito de Tacna, año 2017. (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3586>.

Comex Perú. (2019). El problema en la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos (parte

ii).<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>.

Consultora de gestión empresarial Evaluando. (2022). Gestión por procesos: La guía definitiva. Evaluando.<https://www.evaluandosoftware.com/gestion-por-procesos/>.

Coronado Vigil, K. de los A. (2021). Gestión por procesos y calidad de servicio en el gobierno regional San Martín, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67163>.

Cvetcovic, A.; Laguina, J.; Soto, A; Lama, J; Correa, L. (2021). *Cross-sectional studies*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21. (22). <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol21/iss1/22/>.

Damian Balois, Y. S. (2020). Gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54418>.

Dávalos, Y. (2021). Gestión por procesos y calidad de atención en el servicio de admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69359>.

Defensoría del Pueblo. (2022), Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico. Portal de la defensoría del pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>.

Estrada, B. (2021). Evaluación de la Gestión de Calidad de Servicios Prestados en un Centro de Especialidades de Guayaquil, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71951/Estrada\\_PBH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71951/Estrada_PBH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Esparza Poma, J. G., & Jara Casas, H. R. (2022). Mejora de procesos para incrementar la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Trujillo, 2020. Universidad Privada del Norte. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6233246>.
- Fernández, R. (2017). Incidencia de la reforma del Estado en la Modernización de la Gestión Pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa. (Tesis Doctorado. Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/abdd4ef4-6c3e-437f-91ac-6493b3004ac0>).
- Fernández Condori, S. F. (2019). Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26210>.
- García, J. y Ledesma, A. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo milagritos s.a.c. del distrito de Trujillo 2018. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>.
- Gómez, M. (2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>.
- González Alegre, D. F. (2023). Gestión por procesos y calidad de servicio en el Hospital de apoyo Pomabamba, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113281>.
- Guerra, M. (2022). Plan de gestión gerencial en salud modelo de gestión de calidad en atención al cliente: médicos, pacientes y cliente interno en Clínica Citimed. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14706/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-210.pdf>.

- Healthit. (2019). Supporting Processes. The Office of the National Coordinators for Health Information Technology. <https://www.healthit.gov/playbook/ambulatory-guide/supporting-processes/>.
- Hernández, R. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Revista INFODIR*, 17. (35).1-23. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106903>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezú-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Hixon, M. (2020). Carrying Capacity. ScienceDirect. <https://www.sciencedirect.com/topics/agricultural-and-biological-sciences/carrying-capacity>.
- Huacac Soto, Y. (2022). Gestión por procesos y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117002>.
- Jiménez, M. (2023). Estrategia de gestión para la mejora del registro de historias clínicas del servicio de ginecología de un hospital de Lambayeque [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106701/Jimenez\\_PME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106701/Jimenez_PME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Kwantlen Polytechnic University. (2019). Overview of Non-Experimental Research. KPU platform. <https://kpu.pressbooks.pub/psychmethods4e/chapter/overview-of-non-experimental-research/>.
- Lages Ruíz, Julianis, y Martínez Trujillo, Nelcy. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista*

Cubana de Enfermería, 37(3), e4392. Epu 25 de noviembre de 2021. Recuperado en 07 de agosto de 2023, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000300018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300018&lng=es&tlng=es).

Lavado Rodríguez, A. B. (2019). Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27027>.

Library City University of Seattle. (2023). Research Methods and Design. Library City University of Seattle. <https://library.cityu.edu/researchguides/researchmethods/quantitative>.

Lindermann, N. (2023). 12 advantages and disadvantages of questionnaires. Pointerpro. <https://pointerpro.com/blog/questionnaire-pros-and-cons/>.

Martin Marcelo, E. P. (2022). Gestión por procesos y calidad de atención a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82015>.

Malpartida Serrano, G. (2022). Gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98986>

Malca Cerna, L. Y. (2020). Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52302>.

Mcleod, S. (2023). Questionnaire: Definition, Examples, Design And Types. Research methodology. <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>.

Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. 46 Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>.

- Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>.
- Medina, N. (2018) Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38448>.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas. Ofic. general de planeamiento y presupuesto. [Internet]. Lima: MEF; 2020 [citado el 18 octubre de 2020]. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosescarga/mapa\\_procesos\\_2020.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosescarga/mapa_procesos_2020.pdf).
- Ministerio de Salud. (2021). Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, [PDF]. Ministerio de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>.
- Ministerio del Trabajo – Ecuador. (2020). Guía de aplicación del modelo servqual de calidad del servicio. Plataforma del Ministerio e Trabajo de Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/24-DSP1-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo-Servqual-de-Calidad.pdf>.
- Naciones Unidas. (2020). Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década. Portal de las Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>.
- National Library of Medicine. (2019). Planning and Conducting Clinical Research: The Whole Process. *PubMed*. 11. (2). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6476607/>
- Ñaupas, H., et.al. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. Recuperado de



[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf).

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Organización de las Naciones Unidas. (2019). La falta de agua o saneamiento en los centros de salud pone en riesgo a miles de millones de personas. Plataforma de las Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1453811>.

Organización Mundial de la Salud – ODS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Plataforma de la Organización Mundial de la Salud – ODS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (2014) Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud [Internet]. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2014 (resolución CD53.R14) [consultado el 26 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD5-R14-s.pdf>.

Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry. "SERVQUAL (2019) A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64, Issue 1, pp. 12-40. 1988.

Paripancca, E. (2019) Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017 [tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Marcos. <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>.

Piña García, F. J. (2021). Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82467>.

- Romero Franco, M. (2019) Relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca-Junín 2018. Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/869>.
- Robles, L. y Díaz, P. (2017) Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. [Internet]. Rev. Académica Perú Salud 24(1), 2017. [citado el 21 octubre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>.
- Rus Arias, E. (2020) Investigación aplicada. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>.
- Salas, J. (2021) Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 253-266. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223).
- Saldaña Dávila, M. L. (2022). Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022. Repositorio institucional-WIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7652>.
- The Ethics Centre. (2021). Ethics Explainer: Autonomy. The Ethics Centre Organization. <https://ethics.org.au/ethics-explainer-autonomy/#:~:text=Autonomy%2C%20broadly%20speaking%2C%20refers%20to,their%20upbringing%2C%20and%20other%20influences>.
- Universidad de la Rioja. (2021). La calidad en salud y la satisfacción del paciente. Plataforma de la Universidad de la Rioja. <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>.
- Valle, W. (2022). Diseños de investigación no experimental. Universidad los Ángeles de Chimbote. <http://files.uladech.edu.pe/docente/43342417/Psicologia%20experimental/sesi%C3%B3n%209/sesi%C3%B3n%209.pdf>.

- Vanney, C. (2021). Autonomía ética. Universidad Austral. [http://dia.austral.edu.ar/Autonom%C3%ADa\\_%C3%A9tica](http://dia.austral.edu.ar/Autonom%C3%ADa_%C3%A9tica).
- Venero, J. (2020). Gestión por procesos para la mejora continua de las clínicas odontológicas del distrito del Cusco. periodo: 2017 [tesis de maestría Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6208/253T20201046.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Veras, D. (2020). Gestión por procesos de una Clínica Privada en la ciudad De Trujillo, primer semestre 2020 [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49766/VarasRDH\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49766/VarasRDH_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables: Gestión por procesos y calidad de servicio del personal de salud en un Centro de Salud estatal de

Gestión por procesos	<p>La gestión por procesos es un tipo de organización que se diferencia de la organización funcional tradicional en que la visión del cliente gobierna las actividades de la organización y proporciona la visión y las herramientas que pueden mejorar y transformar los procesos de trabajo. De acuerdo con las necesidades del cliente, también puede optimizar significativamente el uso de los recursos y elevar el nivel de atención (Lages Ruíz, Julianis, y Martínez Trujillo, Nelcy. (2021)</p>	<p>La variable "Gestión por procesos" Gestión enfocada en realizar una serie de procedimientos de planificación, ejecución, evaluación y medición de metas; todo ello teniendo en consideración los recursos, capital humano y otros de una Entidad, trabajando los procedimientos establecidos para poder llegar a lograr los objetivos deseados.</p>	Procesos estratégicos	<p>Objetivos Metas Misión Visión Planificación estratégica Planes de acción</p>	<p>Cuestionario de escala ordinal, de Likert.  deficiente (0-38), regular (39-55), buena (55 a 75), excelente (+76).</p>
			Procesos operativos	<p>Satisfacción del usuario Expectativas Percepción</p>	
			Procesos de apoyo	<p>Programa de capacitación Trabajo en equipo Motivación del personal Reconocimiento del personal Herramientas tecnológicas</p>	
Calidad de servicio	<p>: La calidad del servicio es percibida como la valoración global del cliente sobre su excelencia o superioridad, obtenida comparando las expectativas de los consumidores (lo que creen que debe proporcionar la empresa de servicios) y su percepción de los resultados del servicio prestado (Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry. 2019).</p>	<p>La variable "Calidad de servicio" tiene 3 dimensiones, la primera dimensión es "Limitaciones", constituidas por dos indicadores, la segunda dimensión es "Deficiencias" que contiene dos indicadores; y la última dimensión es "Factores Motivacionales", que contiene dos indicadores.</p>	Elementos tangibles	<p>Equipos modernos Instalaciones físicas aptas.</p>	<p>Cuestionario de escala ordinal deficiente (0-38), regular (39-55), buena (55 a 75), excelente (+76).</p>
			Fiabilidad del servicio	<p>Cumplimiento de expectativas Consistencia en el tiempo</p>	
			Capacidad de respuesta	<p>Tiempo de espera Disponibilidad</p>	
			Seguridad	<p>Igualdad Confianza</p>	
			<i>Empatía</i>	Amabilidad y buen trato	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Gestión por procesos y calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?	Determinar la relación existente de la gestión por procesos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023	Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.	Gestión por procesos Calidad del servicio
Problema específico	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensión</b>
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?	Identificar la relación entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.	Existe una relación positiva entre la gestión por procesos estratégicos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.	Procesos estratégicos
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos operativos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023?	Encontrar la relación entre la gestión por procesos dimensión procesos operativos y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión por procesos operativos y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023	Procesos operativos
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos de apoyo y la calidad del servicio de un centro del personal de salud de salud estatal de Lima, 2023?	Evaluar la relación entre la gestión por procesos de apoyo y la calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión por proceso de apoyo y la calidad de servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023	Procesos de apoyo

### Anexo 3: Cuestionario gestión de procesos

INSTRUCCIONES: la serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X las respuestas que a Ud. Crea conveniente:

Totalmente desacuerdo=1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4; Totalmente de acuerdo=5		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION I: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>						
<b>I objetivos</b>						
1.	¿Considera Ud. que los objetivos están elaborados en base a las necesidades de los usuarios respecto a la calidad de atención?					
<b>II. Metas</b>						
2.	¿Considera Ud. qué brindar una atención de calidad forma parte de las metas institucionales del servicio de admisión?					
<b>III. Misión</b>						
3.	¿Considera Ud. que el centro de salud da a conocer de manera clara y oportuna la misión institucional a los usuarios?					
4.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión colabora en la mejora de la calidad de atención como parte de su misión institucional?					
<b>IV. Visión</b>						
5.	¿Considera Ud. que la visión institucional del centro de salud está basada en poder cubrir y satisfacer las necesidades de atención de los usuarios?					
6.	¿Considera Ud. que la calidad de atención que brinda el servicio de admisión cumple con lo establecido en su visión institucional?					
<b>V. Planificación estratégica</b>						
7.	¿Considera Ud. que el centro de salud elabora sus planes estratégicos en base a las necesidades que presentan los usuarios?					
8.	¿Considera Ud. que el centro de salud presenta planes estratégicos orientados a mejorar la calidad de atención?					
<b>VI. Planes de acción</b>						
9.	¿Considera Ud. que el centro de salud revisa y actualiza periódicamente los planes de acción para mejorar la calidad de atención?					
<b>DIMENSION II: PROCESOS OPERATIVOS</b>						
<b>VII. Satisfacción del usuario</b>						
10.	¿Considera Ud. que el trabajo del personal está enfocado en la satisfacción del usuario durante el proceso de atención?					
<b>VIII. Expectativas</b>						
11.	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal, cubre todas sus expectativas de calidad de atención?					

<b>IX. Percepción</b>						
12.	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal del centro de salud deja una buena percepción sobre la calidad de atención?					
<b>X. Calidad de servicio</b>						
13.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión evalúa periódicamente la calidad de servicio que brinda a los usuarios?					
<b>DIMENSION III: PROCESOS DE APOYO</b>						
<b>XI. Programas de capacitación</b>						
14.	¿Considera Ud. que el centro de salud cuenta con programas de capacitación para el personal sobre calidad de atención?					
<b>XII. Trabajo en Equipo</b>						
15.	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?					
<b>XIII. Motivación del personal</b>						
16.	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud se encuentra motivado para brindar una atención de calidad?					
<b>XIV. Reconocimiento al Personal</b>						
17.	¿Considera Ud. que la institución debería brindar un reconocimiento al personal que se esfuerza por brindar una atención de calidad al usuario?					
<b>XV. Herramientas tecnológicas</b>						
18.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión cuenta con software modernos que permitan agilizar la programación de citas para su atención?					
19.	¿Considera Ud. que el establecimiento de salud cuenta con herramientas tecnológicas de última generación para el manejo de las historias clínicas?					

Fuente: extraído de Davalos (2021)

#### Anexo 4: Cuestionario de calidad de servicio

**Instrucciones:** Las preguntas presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de agrado de aprobación o desaprobación de cada afirmación, marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente, tomando en cuenta que:

1= totalmente desacuerdo      2 =desacuerdo      3 =ni de acuerdo ni en desacuerdo  
4 =de acuerdo      5=totalmente de acuerdo

<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>					
<b>FECHA:</b>		<b>HORA INICIO:</b>	<b>HORA FINAL:</b>		
<b>1.condicion del encuestado</b>	<b>Usuario (a)</b>				
	<b>Acompañante</b>				
<b>2.edad del encuestado en años</b>					
<b>3.Sexo</b>	<b>Masculino</b>				
	<b>Femenino</b>				
<b><u>Elementos tangibles</u></b>	<b>totalmente desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>de acuerdo</b>	<b>totalmente de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El servicio cuenta con equipos de apariencia moderna.					
Los elementos materiales (folletos similares) son visualmente atractivos.					
Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					



<b><u>Fiabilidad</u></b>	<b>totalmente desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>de acuerdo</b>	<b>totalmente de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.					
Cuando el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
Cuando usted como paciente tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.					
La enfermera realiza bien el servicio a la primera cita.					

<b><u>Capacidad de respuesta</u></b>	<b>totalmente desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>de acuerdo</b>	<b>totalmente de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El tiempo que espero para obtener el servicio, fue satisfactorio.					
Hay disponibilidad para atenderle					
Si usted necesita resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo adecuado.					

<b><u>Seguridad</u></b>	<b>totalmente desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>de acuerdo</b>	<b>totalmente de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El comportamiento del personal de salud le inspira confianza y seguridad.					
Demuestra igualdad para todos sus pacientes.					

<b><u>Empatía</u></b>	<b>totalmente desacuerdo</b>	<b>desacuerdo</b>	<b>ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>de acuerdo</b>	<b>totalmente de acuerdo</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Usted recibió el servicio individualizado.					
El personal de salud demuestra amabilidad y buen trato.					
Se preocupa por los intereses de sus pacientes.					
El personal sanitario entiende las necesidades específicas del paciente.					

Extraído de Dávalos (2021)

## **Anexo 5: Consentimiento informado**



### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gestión por procesos y calidad del servicio en el personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023.

Investigadora Tang Pizango Juliana

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos y calidad del servicio en el personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023”, cuyo objetivo es identificar la influencia de gestión por procesos que a su vez permitirá generar conocimientos nuevos con el fin de mejorar la calidad del servicio del Centro de Salud. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional de Estomatología o programa de Maestría en Gestión de los servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del Campus Lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Centro de Salud.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión por procesos y calidad del servicio en el personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de la institución del Centro de Salud.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora (Tang Pizango Juliana) email: julianatang5@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: ..... Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

**Anexo 6:** *Fiabilidad del instrumento de la variable gestión por procesos.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	19

*Fuente: SPSS v.25*

Nota: la fiabilidad del instrumento la realizó Dávalos (2021), mediante el alfa de Cronbach.

**Anexo 7: Fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de atención.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.94	18

*Fuente: SPSS v.25*

Nota: la fiabilidad del instrumento la realizó Dávalos (2021), mediante el alfa de Cronbach.

**Anexo 8: Cálculo de fórmula para la muestra**

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

Donde:

N = población = 80

Z = nivel de confianza= 95% -1.96

p = Probabilidad de éxito=0.5

q = Probabilidad de fracaso=0.5

d = Error máximo admisible= 0.1975 0.9604%-0.05

Reemplazando los datos en la fórmula:

n = A determinar

$$n = \frac{80 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (80 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{80 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times 79 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{76.832}{1.1579}$$

$$n = 66.34$$

$$n \cong 66$$

**Unidad de estudio.** – un trabajador del centro de salud.

**Anexo 9: Carta de presentación**



*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 7 de junio del 2023

N°Carta P. 319 – 2023-1 EPG – UC VLE

**SEÑOR(A)**  
M.C. Juan Manuel Coronel Esquivel  
Director.  
C.S Ayacucho

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **TANG PIZANGO JULIANA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TANG PIZANGO JULIANA**, identificado(a) con DNI N.°42656040 código de matrícula N° 7002480497; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE SALUD ESTATAL DE LIMA, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



  
JUAN M. CORONEL ESQUIVEL  
MEDICO JEFE - P.S. AYACUCHO  
C.M.P. 48983

*Cc. Interesado,  
Administrativo*



## **Anexo 10: Prueba de normalidad**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	N	p valor
Gestión por procesos	66	0,000
Calidad de servicio	66	0,000

Fuente: Elaboración propia

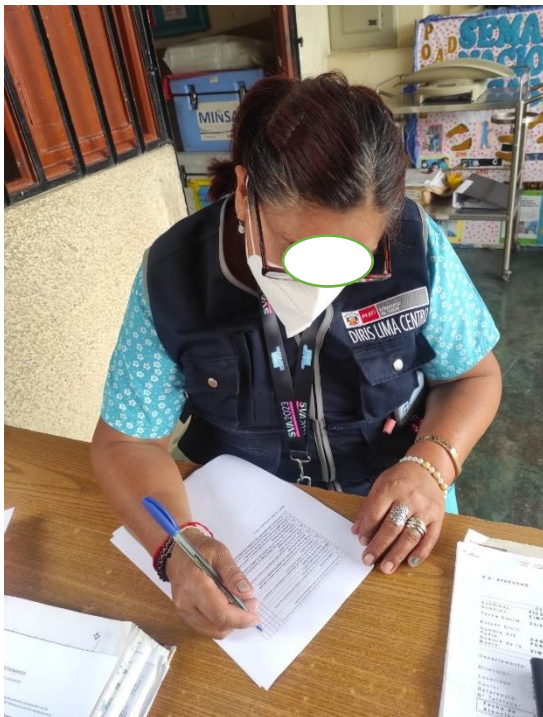
En la tabla se realiza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, el cual establece las siguientes hipótesis:

- H0: La distribución de las variables presentan una distribución normal.
- Ha: La distribución de las variables presentan una distribución no normal.

Según el análisis establecido, las respectivas variables presentan un p valor menor al 0,05; de modo que, presentan una distribución no normal. Es decir, se rechaza la hipótesis H0, el cual indica que las variables presentan una distribución normal.

En base a esto, se realizará la prueba Rho de Spearman para identificar la relación entre las variables como se presentan en los objetivos planteados en el estudio.

## Anexo 11: Fotografías





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD ESTATAL DE LIMA 2023", cuyo autor es TANG PIZANGO JULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:40:53

Código documento Trilce: TRI - 0611022