



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**Aplicación de la gestión por procesos para el control de
referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera de Sistemas

AUTORA:

Huaman Villanueva, Delsi Yakelin (orcid.org/0000-0002-2085-2425)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

*A mi familia por ser motor y motivo en
todo mi desarrollo profesional.*

Delsi

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por su apoyo permanente en este reto profesional.

Al Hospital de Apoyo Bagua por la información brindada.

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

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos:	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad del primer indicador	21
Tabla 2. Prueba de normalidad del segundo indicador	22
Tabla 3. Prueba de normalidad del tercer indicador	23
Tabla 4. Prueba de Wilcoxon para el primer indicador – Estadísticos de Prueba ^a	24
Tabla 5. Prueba de Wilcoxon para el segundo indicador – Estadísticos de Prueba ^a	25
Tabla 6. Prueba de Wilcoxon para el tercer indicador – Estadísticos de Prueba ^a	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Promedio de preprueba y posprueba del primer indicador.....	19
Figura 2. Promedio de preprueba y posprueba del segundo indicador.	19
Figura 3. Promedio de preprueba y posprueba del tercer indicador.....	20

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general mejorar el control de control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua en el año 2022 mediante la aplicación de la gestión por procesos. El tipo es investigación fue aplicada y de diseño preexperimental. Se determinó una muestra poblacional de 20 operaciones de trámite (referencias y contrareferencias), las cuales fueron evaluadas en un rango de una semana laboral hábil. El desarrollo de la solución tecnológica propuesta fue bajo la Metodología de Gestión por Procesos Orientado a Resultados (GPOR) y diversas herramientas. Como resultado principal se puede decir que, para el primer indicador “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias” hubo una reducción de tiempo del 60.18%; para el segundo indicador “Tiempo promedio de procesamiento de información de referencias y contrareferencias” hubo una reducción de tiempo del 57.84% y para el tercer indicador “Tiempo promedio de generación de reportes de información de referencias y contrareferencias” hubo un incremento de satisfacción del 75.26%. Como conclusión general, se tuvo que la aplicación de la gestión por procesos mejoró significativamente el control de referencias y contrareferencias del Hospital en estudio.

Palabras clave: *gestión por procesos, proceso de control, referencias y contrareferencias, hospital.*

Abstract

The general objective of this research was to improve the control of referrals and counter-referrals at the Bagua Support Hospital in the year 2022 through the application of process management. The type of research was applied and of pre-experimental design. A population sample of 20 processing operations (referrals and counter-referrals) was determined, which were evaluated in a range of one working week. The development of the proposed technological solution was carried out under the Process Management Methodology Oriented to Results (GPOR) and several tools. As a main result, it can be said that for the first indicator "Average time to search for referral and counter-referral information" there was a time reduction of 60.18%; for the second indicator "Average time to process referral and counter-referral information" there was a time reduction of 57.84% and for the third indicator "Average time to generate referral and counter-referral information reports" there was an increase in satisfaction of 75.26%. As a general conclusion, the application of process management significantly improved the control of referrals and counter-referrals at the Hospital under study.

Keywords: *process management, process control, referrals and counter-referrals, hospital.*

I. INTRODUCCIÓN

Castellnou (2021) sostiene que, en el entorno comercial y financiero abstracto, mundial y competidor de hoy en día, la gestión de procesos se ha vuelto necesaria para que las empresas no solo tengan éxito, sino incluso que sobrevivan. La gerencia sostenida en procesos está diseñada como uno de los más grandes programas de administración gerencial que permite obtener elevada disponibilidad, fabricación y excelencia. Sus buenos logros han ampliado el despliegue de este modelo de administración a todo tipo de compañías y entidades, independientemente de su tamaño o sector.

Aburto (2016) afirma que, la adecuada coordinación de la **referencia y contrarreferencia** dentro de los tres horizontes de tratamiento aseguran el tratamiento general que necesita el paciente en el tiempo y así evitar posibles complicaciones durante el tratamiento. El proceso de referencia y contrarreferencia se realiza de manera heterogénea, dependiendo de factores como la regionalidad, la carga de valor de dificultades y el excelente nivel de atención. De acuerdo con los lineamientos de cada institución, el principio es asignar el responsable del proceso respectivo de acuerdo al nivel de tratamiento.

Para la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2022), la gerencia sostenida en procesos en las entidades públicas es una manera de proyectar, estructurar, gobernar y mandar las tareas laborales, de manera colateral y serial a los diversos departamentos organizativas de las entidades públicas a fin de colmar los requerimientos y perspectivas de los habitantes en pro de conseguir los objetivos institucionales.

Según Llewelyn y Macaulay (2019) manifiestan que, actualmente, las unidades de salud pública, como los hospitales subvencionados por el Estado, experimentan dificultades y falencias en la gerencia sostenida en procesos de negocio, como es el caso de la presencia de procedimientos manuales, baja claridad en la obtención de la data, baja unificación de los procesos, así como sistemas informatizados inflexibles.

En este contexto, se tiene al Hospital de apoyo Bagua 'Gustavo Lanatta Luján', el cual fue creado el 22 de febrero de 2018. Es un hospital de

tipo II - 1, que brinda medianas unidades productivas de atención médico-quirúrgica personal-familiar-comunitaria, desarrolla un moderno modelo de gestión hospitalaria y especializada integral en prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prescripción terapéutica con énfasis en la atención materno-infantil, mezcla de gran humildad, gran voluntad, alta humanidad y valores éticos. Asimismo, esta entidad se encuentra adscrita al Gobierno Regional Amazonas (HAB, 2020).

Esta entidad de salud pública ahora enfrenta una serie de **problemas específicos** con respecto al control de referencias y contrareferencias, pues se ha incrementado de manera significativa el deficiente manejo de datos del paciente, desajuste de las atenciones con los requerimientos del paciente, desviaciones atrasadas y repetición innecesaria de informes de pacientes y/o test de diagnóstico, a causa a la difidencia vigente entre niveles de cuidado por la falta de un adecuado control que permita el registro, consolidación, análisis, evaluación y reportes de los mismos.

En pro de afrontar a la problemática relatada previamente, fue trascendental acudir a la gerencia sostenida en procesos a fin de monitorear las referencias y contrareferencias modernizando el trámite documentario inmerso para una rápida y oportuna atención a los usuarios.

Se discurrió la **formulación del problema**: *General*: ¿Bajo qué circunstancia la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos influye en la vigilancia de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022?; *Específicos*: Dificultad estricta 1 - ¿Bajo qué circunstancia la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos influye en el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022?; Dificultad estricta 2 - ¿Bajo qué circunstancia la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos influye en el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022?; Dificultad estricta 3 - ¿Bajo qué circunstancia la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos influye en el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022?

Se discurrió la **justificación de la investigación**: *Conveniencia*, coadyuvó al Hospital en el fortalecimiento de su reputación ; *Relevancia social*, contrajo ventajas a la sociedad comunitaria al contar con trabajadores y pacientes (ciudadanos) más complacientes; *Utilidad metodológica*, sirvió como sostén de siguientes trabajos de investigación respecto a la gerencia por procesos; *Implicancias prácticas*, permitió disponer de una propuesta técnica frente a la problemática del control de referencia y contrareferencias en el Hospital; *Valor teórico*, sirvió para tomar conocimiento de las bases teóricas de la gerencia sostenida en procesos y la vigilancia de referencias y contrareferencias.

Se definió los **objetivos**: *General*: Perfeccionar la vigilancia de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022 mediante la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos; *Específicos*: Objeto estricto 1 - Minimizar el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital; ; Objeto estricto 2 - Minimizar el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital; ; Objeto estricto 3 - Minimizar el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital.

Se formuló las **hipótesis**: *General*: “La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos perfecciona considerablemente la vigilancia de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”; *Específicos*: *Suposición estricta 1* - “La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos minimiza el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”; *Suposición estricta 2* - “La aplicabilidad de la gestión por procesos minimiza el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”; *Suposición estricta 3* - “La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos minimiza el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”.

I. MARCO TEÓRICO

Se examinó un bloque de **antecedentes** como:

Antonio (2020) en su investigación tuvo como objeto medir el impacto del programa de perfección del programa de referencia y contrarreferencia y la complacencia de sus usuarios usando las mayores recomendaciones internacionales. Una de las mayores deficiencias fue la incompetencia del usuario sobre el programa y la ausencia de formación del personal de salud en las instituciones sanitarias. En el primer capítulo, se expone el programa de referencia y contrarreferencia y evidencia el porqué de la investigación; El Capítulo II explica las demás tesis relacionadas con esta investigación y el despliegue del programa en los estados regionales; El Capítulo III conceptualiza como suposición frecuente que, la complacencia de los usuarios está ligada al programa de mejoramiento del sistema de referencia y contrarreferencia. Los capítulos IV y V sustentan esta hipótesis con los logros de cuestionarios a interesados. También, se elaboró en anexo una proposición de programa de mejoramiento, donde se identificó el problema principal y se elaboró un diagrama de razón-consecuencia o llamado también de Ishikawa, así como cronograma de medidas a implementar.

Parra (2017) en su investigación tuvo como objeto incrementar la disposición de atención al interesado en una microrred hospitalaria. Se trata de una publicación observacional, metódico, prospectivo y colateral. La muestra estuvo conformada por 130 pacientes que recibieron una carta de informe y una carta de respuesta. Se utilizó una prueba de chi-cuadrado para establecer si la propuesta de administración de referencia versus referencia afecta la disposición de la atención. Ese estudio mostró que el 55,4% de los pacientes tenían entre 25 y 50 años, el 77,0% eran mujeres, el 58,5% vivían en pareja y el 58,5% tenían estudios secundarios. La principal atención requerida fue medicina al interno (63,1%) y la razón de derivación fue el requerimiento de un examen más complejo (75,4%). La mayoría de los pacientes describieron el manejo de las referencias y las cartas de respuesta como regular (69,2%), y la mayoría indicó que la disposición de la atención era deficiente (74,5%). Se encontró que la administración de referencias y contrarreferencias estaba vinculada con la disposición a atención

($p < 0.001$), mientras que la gerencia sostenida en procesos en administración y tratamiento estaba vinculada con la disposición de atención ($p < 0.001$). En conclusión, se puede decir que, había presencia de una correlación considerable y continua entre la administración de referencia - contrarreferencia y la disposición de la atención; es decir, cuanto mayor sea la administración de referencia - contrarreferencia, más grande será la atención para el interesado en el hospital de la micro red de Lima.

Adrianzén (2019) en su investigación tuvo como objeto conocer si existieron diferencias primordiales entre derivaciones y cartas de devolución en las redes de salud conectadas a un hospital en el ámbito nacional, y si el programa de derivaciones y cartas de devolución incide en el tratamiento oportuno de los interesados del hospital. El estudio fue de carácter cuantificable y utilizó el mecanismo descriptivo de corte principal, porque describimos las condiciones de las variables y sus extensiones, así como explicativo en el sentido de que resultó que el programa de referencia y contrarreferencia nacional de tratamiento sanitario no presentan discrepancias considerables entre referencias y contrarreferencias. El tamaño muestral estudiado fue de 152.271 referencias y 2.541 contrarreferencias. Se usó como herramienta las estadísticas obtenidas sobre las referencias y contrarreferencias del hospital. Como resultado, se concluyó que no existían discrepancias considerables entre los referidos y no referidos en curso, y el 70% de los que vivieron el tratamiento dicen que fue oportuno y el 30% infructífero. Se infirió que, no existía una vinculación considerable de las referencias y contrarreferencias con el tratamiento oportuno. Sin embargo, según la extensión de la realidad, el 60% la sintió efectiva; no obstante, el número de contrarreferencias hechas no fulgura esto, porque únicamente el 29% son contrarreferencias, por lo que, no podemos hablar de eficiencia, porque según la normativa, el 95% de las referencias son contrarreferencias.

Amigo (2018) en su investigación tuvo como objeto ofrecer lineamientos generales para mejorar la gerencia sostenida en procesos de derivación y contra derivación, a partir de un estudio de caso del servicio sanitario, para favorecer la gerencia sostenida en procesos y promover la consecución de metas de disposición unificada, atención pertinente al paciente y de alta

disposición. Se debió entender que esta contribución y conocimiento de los elementos esenciales para el triunfo del programa, se refleja en los encargos de despliegue y administración e incide en la efectividad del empleo de los bienes en las instituciones, pero incluso en el uso de los recursos, tratamiento oportuno y de alta calidad para los pacientes.

Silberman (2017) en su investigación tuvo como objeto hacer cambios que se traduzcan en mejoras objetivas en beneficio de los pacientes mientras tienen un impacto positivo en personas influyentes y financiadores. Pretende ampliar el conocimiento en las últimas áreas de investigación, especialmente en Perú, como son los estudios en sistemas y atenciones sanitarias; debiera acompañarse de las decisiones de los representantes que actúan como gestores de los subprogramas ya enumerados. En dicha consulta, se ha logrado visualizar que los representantes responden afirmativamente al cambio demostrándose que no interfiere con sus intereses originales. Esta propuesta se implementó por gracia de los especialistas y empleados administrativos y de las entidades sanitarias, lo que confirma la noción de que los cambios son viables a través de la contribución de los trabajadores donde los cambios significan mejorar el sistema.

Zapana (2015) en su investigación tuvo como objeto establecer mecanismos que faciliten un programa de transferencia y contrarreferencia, cuyas principales condiciones sean la unificación, la colaboración, la data y el adiestramiento, y cuyo fin sea lograr el óptimo funcionamiento y consolidación del sistema a través de estos elementos. Pero con el paso del periodo, es fundamental hacer un estudio del programa y sus condiciones, cuyo único objetivo es identificar puntos críticos que inciden en el tratamiento efectivo, y exponer progresos al programa que admitan el beneficio de las personas y materiales directos aprovechables, así como recursos para ofrecer una atención de alta calidad a los afianzados.

Buevas y Viana (2022) en su investigación tuvieron como objeto evaluar la disposición del sistema de derivaciones y devoluciones en el Servicio de Urgencias local de Arjona del Hospital ESE en el primer semestre de 2010, se cumple con el objetivo de brindar un programa de mejora de procesos que tenga en cuenta un adecuado enfoque a la satisfacción del cliente. un

indicador clave del éxito del modelo de salud implementado en el país. El plan de acción estratégico del sistema de referencia y anti-referencia se elaboró con base en una gestión eficaz de los procesos y un enfoque centrado en el usuario, lo que permite que su implementación sea eficiente y oportuna.

Campaña y Pico (2022) en su artículo científico tuvieron como objeto ofrecer un diseño de gestión por procesos para reaccionar eficazmente ante las derivaciones de otras unidades de salud a hospitales especializados, especialmente al hospital. Aplicando la metodología de la investigación básica, la misma que se relaciona con la naturaleza del problema que se estudia, considerando la gama de técnicas y recursos que se pueden aplicar al mismo. En función de los logros conseguidos se pudo ultimar que la gerencia sostenida en procesos fue baja-media según el 74.5%. Esto se debe a que prevalece un nivel promedio bajo en todas sus dimensiones e indicadores, destacando la dificultad de la disposición de la atención en términos de atención temprana y capacidad tecnológica. De igual forma, el programa de referencias y contrarreferencias fue calificado como bajo-medio con un 74,9%, debido a que las dificultades de los participantes en el estudio se debieron a la mala calidad del trato y comprensión de las necesidades del paciente, así como al profesionalismo. trabajadores de la salud De esta forma, se han configurado dos modelos predictivos explicativos, para lo cual a través de la gestión por procesos se propone la transformación del método de entrada en forma de referencia y contrarreferencia, teniendo en cuenta las dos características definitorias y capacidades técnicas que se deben tomar. en cuenta. el hospital cumple con las perspectivas respecto a la disposición del cuidado al paciente y el servicio calificado.

Gómez y Rivera (2019) en su investigación tuvieron como objeto con la ayuda de la gestión de procesos, determinar las medidas que permiten a los pacientes acortar su tiempo de espera (desde la necesidad de una visita médica hasta la cita del paciente con un especialista en la reunión exterior) en la entidad de salud. En relación a la metodología, es de tipo descriptivo transversal, debido a que se estudió la situación actual con un definitivo conjunto de individuos y se utilizó un método deductivo. Los datos se recopilaron utilizando fuentes primarias como el calendario de citas médicas,

pacientes, profesionales de la salud, gerentes mediante entrevistas individuales y grupales; y fuentes secundarias son: programas de pacientes, encuesta, procesos documentados y documentos oficiales. Los principales resultados del estudio revelaron que existen problemas en los procesos relacionados con la consulta fuera del hospital. En base a esto, se propusieron estrategias, acciones, riesgos y sus contramedidas para solucionar los problemas del proceso de asignación de cambios.

Saavedra (2019) en su investigación tuvo como objeto elaborar una propuesta de sistema de referencia y contrarreferencia basado en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015. Comenzó con un análisis de cada número estándar según corresponda en el enrutamiento y reenvío. Los números correspondientes describen los bonos o el proceso para seguirlos, es necesario fundamentar o justificar si es válido o no, y finalmente el tiempo dado para cada número válido es en horas.

Se necesitó la exploración de un bloque de **bases teóricas** como:

Gestión por procesos, respecto a su *definición*, es una manera de conseguir la mejora continua de las actividades de una entidad. Su objeto es perfeccionar la secuencia de tareas a fin de que sea más ágiles y adaptativas a los requerimientos que presentan los consumidores. En una compañía, los procedimientos implican operaciones y debieran estar correctamente administradas para otorgar la mayor expectativa al consumidor cuando se opta por la elección de atenciones. La gerencia sostenida en procesos se enfoca en paralelo con aquellas actividades que se realizan en la empresa para prometer una buena atención. También, aduce a la preparación de los trabajadores, la entidad de cada rubro, la sofisticación técnica y todas las tareas que se puede citar para obtener un valor añadido (Drew GBC, 2020). Otra *definición*, la gerencia sostenida en procesos se puede conceptualizar como una manera peculiar de dirigir el compromiso laboral, donde el mejoramiento continuo de las tareas de la entidad se dirige por intermedio de la tipificación, caracterización, selección, descripción, documentación y perfección permanente de las operaciones. Cada tarea o serie de tareas realizadas en diferentes áreas representa una operación y debe gerenciarse como tal. Respecto a sus *principios*, éstos se sostienen en las siguientes

concepciones: la misión de la entidad deberá generar valor para los consumidores; las operaciones deberán estar todo el tiempo encaminado a la complacencia del consumidor; los trabajadores deberán crear valor añadido en la participación con los procesos; la efectividad de la compañía es la suma de su eficiencia y eficacia (Peper, 2021). Respecto a sus *ventajas*, se tuvo: facilitar la orientación al consumidor, mejorar la eficacia y eficiencia operacional, apoyar a estructurar las actividades organizacionales, se puede utilizar para una mejor supervisión de los logros conseguidos, facilitar el planeamiento y la consecución de fines de mejora y su logro (AEC, 2019).

Proceso de control, respecto a su *definición*, es el cotejo y ajuste del ejercicio a fin de garantizar que se logren las metas de la compañía y los programas para alcanzarlas. Esta es la tarea de toda la dirección, desde el gerente general hasta los controladores de la compañía. En cuanto a su *objeto de interés* se tuvo, el proceso esencial de supervisión incluye tres pasos importantes: establecer estándares; mediciones de desempeño basadas en estos estándares; Ajuste de normas y variaciones de planes. Respecto a sus *ventajas*, las herramientas de control facilitan la gestión de una organización, muestran cuándo no se realiza el plan e incluso determinan las razones por las que no se logra la meta. Así como se establecen objetivos para cada proceso interno, estrategia y otras áreas, es importante determinar cómo se gestionan todas las actividades comerciales para garantizar la alineación (May, 2018). Respecto a los *tipos de control*, Previo o preventivo, se realiza principalmente para evaluar la calidad del producto de acuerdo con la ejecución de actividades y la calidad del producto; Constante o repetida es una tarea periódica, cuyo objetivo principal es el control, para que ante una situación que pueda cambiar el funcionamiento interno, se puedan introducir las medidas adecuadas para mejorarlo. Esto es posible gracias al registro de comportamiento diario. Por ejemplo, cuántos productos se produjeron, cuántos empleados había entre otras variables; Correctivo o posterior, ocurre cuando finaliza la ejecución de actividades, por lo que evalúa el comportamiento general de la producción. Pero la desventaja de esto es que aparece después de que el daño ya está hecho y hace efecto. Respecto a su *importancia*, la supervisión de la calidad de las operaciones internas permite

prever situaciones perjudiciales para la empresa. Por otro lado, la implementación de cada etapa del proceso de gestión en cualquier organización permite su correcto funcionamiento. Por otro lado, también surge la ganancia como resultado de estas actividades, lo que permite: aumentar los márgenes de ganancia; Reducir el nivel de los costos de fabricación; Perfeccionar la calidad de lo producido (EUROINNOVA, 2020).

Sistema de referencia y contrareferencia, respecto a su *definición*, es un bloque de acciones administradoras y médicas que conceptualizan la derivación de un interesado de una entidad sanitaria de mínima capacidad a otra entidad sanitaria mejor potencial resolutoria y una contrareferencia a la entidad de principio para avalar la permanencia de la atención sanitaria. Respecto a la *referencia*, se trata de una solicitud de examinación diagnóstica y/o procedimiento de una entidad sanitaria con baja capacidad de resolución de problemas a otra entidad sanitaria alta capacidad para avalar la permanencia de la atención. Respecto a la *contrareferencia*, es una respuesta de experto dirigida a la institución de origen del paciente o al especialista del servicio clínico para la consulta de pares solicitada; es un medio por el cual el paciente es devuelto a la institución de origen y/o por el cual se puede avalar la permanencia del caso después de que el reclamo haya sido satisfecho satisfactoriamente. Este medio debe incluir la respuesta del experto a la consulta mutua solicitada. Respecto al *protocolo de referencia y contrareferencia*, son herramientas de implementación muy prácticas que definen los procedimientos administrativos y de tratamiento necesarios para derivar y derivar a los interesados entre las entidades de la red sanitarias. Deberán ser creados y aprobados por la red sanitaria donde se implementan (MINSAL, 2016).

Hospital de apoyo, es un hospital de tipo II-1 que ofrece a las entidades productoras de servicios de salud médico-quirúrgicos medianos con base en las personas, familia-comunidad, desarrolla un nuevo modelo moderno de gestión hospitalaria y preventiva integral especializada, promoción, rehabilitación, rehabilitación, prescripción, énfasis en la atención materno-infantil, una mezcla de gran humildad, de gran voluntad, alta humanidad y

valores éticos. Esta entidad también depende del Gobierno Regional de Amazonas (HAB, 2020).

Se dispuso de un bloque de **enfoques conceptuales** como:

Proceso: Una secuencia o secuencia de pasos que nos permite llegar a una determinada meta (fin). Es importante recalcar que el proceso es una secuencia de pasos, es decir, cada paso tiene un orden específico para ser completado; esto significa que cada paso debe realizarse en orden o no obtendrá el resultado deseado. También, es importante recordar que los procesos se encuentran en todas partes, no solo en las empresas (Reyes, 2022).

Indicador: Particularidad específica, visible y medible que se puede usar para demostrar los cambios del programa y avanzar hacia un resultado específico. Debe haber al menos un indicador para cada resultado. El indicador debe ser específico, claro y preciso. El cambio medido por el indicador debe reflejar el progreso deseado del programa. El indicador debe definirse de manera precisa e inequívoca que describa con claridad y precisión lo que se está midiendo (ENDVAWNOW, 2020).

Indicador de proceso: Son componentes clave de las empresas impulsadas por procesos. Cuanto más detallados se definan los indicadores, menor será el riesgo de encontrar información incorrecta. Los indicadores deben ser siempre representativos, sensibles al análisis, confiables y relativos al tiempo. Existen diferentes *tipos de indicadores*: Indicadores de desempeño, miden el éxito de las tareas ejecutadas según los fines establecidos. Cuanto más te acerques a los objetivos, más eficaz serán éstos; Indicadores de productividad, se utilizan para medir el progreso de un proceso y determinar si cada paso que lo implementa es consistente; Indicadores de evaluación, similares pero más específicos; Indicadores de cumplimiento, en este caso midiendo si los procesos se han realizado o no; Indicadores de calidad, los indicadores de calidad miden si se han cumplido las expectativas de nuestros clientes, ya sea que satisfaga sus necesidades o no; Indicadores de atención al cliente, éste es importante, al igual que la calidad, evalúan el producto o servicio que recibe el cliente (Drew GBC, 2020).

Herramientas de gestión de procesos: El software proporciona más soporte para la mejora de procesos. Porque ayudan a implementar un método organizado, estandarizado, controlado y usando el menor número de errores posible. Están propuestas para sistematizar la caracterización de oportunidades de mejora y alterar las operaciones, bienes y servicios existentes para perfeccionarlos según fuera ineludible. Su objetivo fundamental es economizar tiempo y aplicar la eficiencia en sí. Entre las principales *herramientas de gestión por procesos* se tuvo: Diagrama razón-circunstancia, se responsabiliza de ejecutar un estudio que brinda un panorama minucioso para graficar más fácilmente los elementos que causan efectos o problemas en las empresas; Diagrama de Pareto, se centra en buscar y optar por decisiones basadas en su nivel de prelación. Se exhibe en un gráfico de barras, representando los factores de forma ordenada; Tormenta de ideas, también acreditada como lluvia de ideas, es más puntual para buscar soluciones a un problema en particular; Diagrama SIPOC, es una abreviatura en inglés que corresponde a las palabras Provisor, Ingresos, Operaciones, Salidas y Consumidores, es una grafía de cinco pasos de la gestión de procesos empresariales de manera fácil para situar componentes del problema; Diagrama de Actividades, permite crear una grafía de todas las operaciones ejecutadas para perfeccionar las mismas a nivel estructura e industrial (Bantu Group, 2020).

Software de gestión de procesos: Permite a las compañías trazar su secuencia de operaciones diarias y homogeneizar las faenas recurrentes, desde la contabilidad hasta las órdenes de compra. Se tuvo: Hubworks, plataforma BPM que oferta muchas soluciones, todas propuestas para sistematizar una operación concreta; Zoho Creator, necesita de una codificación mínima para personalizar formularios, secuencia de labor y secciones de trabajadores. Processmaker, aplicación de código bajo para sistematizar operaciones repetitivas; Kissflow, aplicación de código bajo que fomenta el trabajo colaborativo entre áreas que conforman los proyectos; Nintex, logra el cambio digital total por intermedio del empleo de la computación en la nube unido al almacenamiento local convencional orientados a aumentar el crecimiento organizacional; Wrike, ayuda a las

compañías a personalizar aplicaciones para casi cualquier operación (Anny Connector, 2021).

Dato personal: Es toda la información propia como el nombre y apellido, fecha de nacimiento, número telefónico, casilla postal o dirección de e-mail. También, el código de cuenta, placa de rodaje, sueldo percibido o legajo clínico. La data citada puede ser extraída en los archivadores administrativos procedente de organizaciones de carácter público y/o privado que utilizan en sus actividades. Con la ayuda de la data personal guardada, es posible determinar el grado de compra de un individuo, toda vez que se puede supervisar sus preferencias, apegos e intereses (Porras, 2015).

Tratamiento de datos: Cualquier operación con data de carácter individual que puede ser: extraída, almacenada, conservada, consultada, modificada, usada, cancelada, suprimida, etc. En otras palabras, es el grupo las actividades ejecutadas durante el periodo de existencia de la información desde su recolección originaria, por ejemplo, pasando por el formulario, luego el almacenamiento en sostén computacional, tecnológico y finalmente el desempeño de las funciones relacionadas (afinado, consulta, expedición de mensajes, etc.) hasta su eliminación conclusiva cuando ya no sea necesario (Porras, 2015).

Respecto a las **metodologías** alternativas para el despliegue de la propuesta técnica ofertada, se decidió recurrir al **método de juicio experto** para que, a través de la opinión profesional de tres jueces especialistas, se pudiera elegir aquella más conveniente e idónea para aliviar la situación +on problema de la entidad sanitaria en estudio, siendo elegida como metodología ganadora *Gestión por Procesos Orientada a Resultados - GPOR* (Anexo 3).

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

Aplicada en el sentido que emplea mecanismos ya probados en la resolución de problemas empresariales de otras organizaciones y entidades aplicando ello en la que se estudia actualmente.

- **Diseño de investigación**

Preexperimental en el sentido que se emplea la experimentación, pero en un nivel bastante simplificado, toda vez que se usa un único grupo muestral de control para desplegar la solución propuesta anterior y posterior a esto.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variables**

- **Variable independiente:** Gestión por procesos

- **Definición Conceptual:**

“Mejora continua de las actividades de una organización. El objetivo es optimizar los flujos de trabajo para aumentar la eficiencia y adaptarse a las necesidades del cliente.” (Drew GBC, 2020).

- **Definición operacional:**

La gestión por procesos se puede medir a través de aspectos de preparatoria, diagnóstico e identificación de procesos y mejora de procesos.

- **Variable dependiente:** Control de referencia y contrareferencia

- **Definición Conceptual:**

“Derivaciones de usuarios de un centro de salud más pequeño a otro con mayor capacidad de resolución y derivaciones de ese centro de regreso a su centro original para avalar la permanencia del cuidado y la prestación de servicios de salud” (MINSA, 2016).

- **Definición operacional:**

El control de referencias y contrareferencia se puede medir por el tiempo de búsqueda, de procesamiento y de generación de reportes de información del mismo.

▪ **Operacionalización**

Las variables independiente y dependiente que se identificaron en el presente estudio, fueron operativizadas mediante una matriz detallada que se visualiza en el anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo:

▪ **Población (N)**

Se compone de las operaciones de referencia y contrareferencia ejecutadas en una semana hábil trabajada administrativamente (por ser entidades públicas).

Se precisó el cómputo:

En un día trabajado se registra aproximadamente cuatro (4) operaciones de referencia y contrareferencia y una semana trabajada hábil se considera cinco (5) días de trabajo. Se computa:

$$N = \frac{4 \text{ operaciones}}{\text{día}} \times \frac{5 \text{ días}}{1 \text{ semana laboral}}$$

$$N = 20 \text{ operaciones/semana}$$

- **Muestra (n)**

Son los elementos de una población. Puesto que la población es inferior a 30, se infiere que la muestra semejante, se computa:

$$n = N = 20 \text{ operaciones/semana}$$

- **Muestreo**

De corte *no probabilístico* debido a que se maniobró a los elementos de la muestra poblacional para los fines de pruebas correspondientes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnicas:**

Entre los mecanismos de extracción de la data, se usó:

- Observación
- Análisis documental.

- **Instrumentos:**

Entre las herramientas de extracción de la data, se usó:

- Legajo de registro observacional.
- Legajo de datos empresariales.

3.5. Procedimientos

Representa el detalle minucioso de los pasos seguidos para la consecución de cada fin estricto, toda vez que se describe el uso de los mecanismos y herramientas para la extracción y tratamiento de la data empresarial siendo cuidado con el manejo de la data personal y organizacional a fin de que no se trasgreda el principio de privacidad.

- Fin estricto 1: Reducir el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias

Se optó por ejecutar la extracción de la data empresarial correspondiente al tiempo que toma buscar la misma según la muestra poblacional y el uso del mecanismo de la Observación, toda vez que se usó como herramienta de apoyo en esto al Legajo de registro observacional en un periodo de tiempo de una semana hábil laboral trabajada por ser una entidad sanitaria de carácter público (visualizar Anexo 4)

- Fin estricto 2: Reducir el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias

Se optó por ejecutar la extracción de la data empresarial correspondiente al tiempo que toma procesar la misma según la muestra poblacional y el uso del mecanismo de la Observación, toda vez que se usó como herramienta de apoyo en esto al Legajo de registro observacional en un periodo de tiempo de una semana hábil laboral trabajada por ser una entidad sanitaria de carácter público (visualizar Anexo 4)

- Fin estricto 3: Reducir el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias

Paso 1: Se optó por ejecutar la extracción de la data empresarial correspondiente al tiempo que toma generar reportes la misma según la muestra poblacional y el uso del mecanismo de la Observación, toda vez que se usó como herramienta de apoyo en esto al Legajo de registro observacional en un periodo de tiempo de una semana hábil laboral trabajada por se una entidad sanitaria de carácter público (visualizar Anexo 4)

3.6. Método de análisis de datos

Se usó mecanismos técnicos de estadística en contexto descriptivo e inferencial para el tratamiento y la analítica de la data extraída.

Respecto a la estadística descriptiva, se buscó aplicar un bloque de mecanismos visuales y tabulares que permitieran realizar el símil de la situación anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada, toda vez que se exhibiera la mejor o no de la medición de cada indicador usado.

Respecto a la estadística inferencia, se buscó establecer test de normalización a cada indicador evaluado, toda vez que se usó test estadísticos a la medida según los logros obtenidos en la consecución de los fines concretos de la investigación (Diferenciador, 2018).

3.7. Aspectos éticos:

Se elaboró el presente informe considerando las buenas prácticas éticas sobre los cuidados que se debe tener a nivel ético y con el apoyo de los principios morales regidos en el reglamento de ética de la Universidad. En lo particular, se tuvo cuidado con el uso de las citas bibliográficas de cada referencia registrada empleando para ello la normativa mundial ISO-690. Asimismo, en lo que respecta al índice de similitud del contenido del informe, se optó por usar el Sistema Turnitin para poder examinar rigurosamente el documento y evitar un plagio voluntario o involuntario. Finalmente, se consideró el respeto a la autoría tanto a nivel de investigadores como del asesor generando para ello las actas que corroboran la originalidad de la misma.

III. RESULTADOS

- **Análisis descriptivo**

- Primer indicador: “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias”

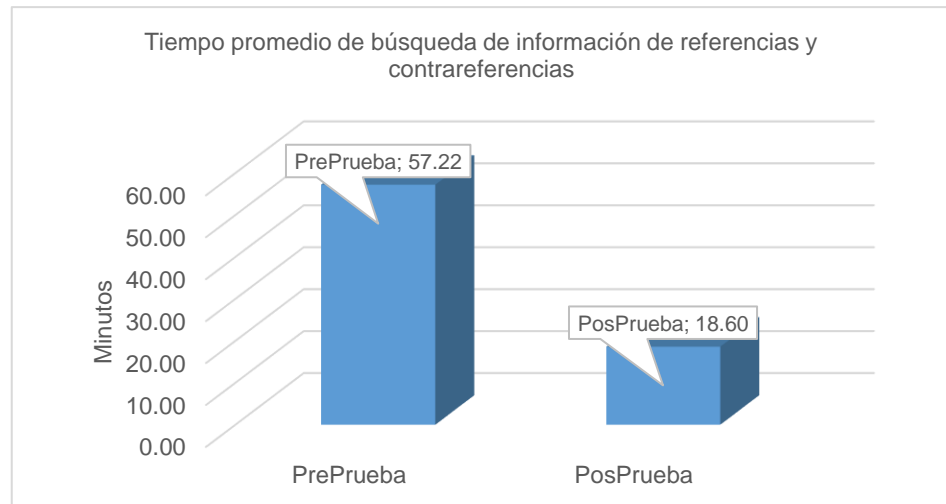


Figura 1. Promedio de preprueba y posprueba del primer indicador.

Existe una mejora considerable en el primer indicador: “Tempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias” en un 60.18% posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos).

- Segundo indicador: “Tiempo promedio de procesamiento de información de referencias y contrareferencias”

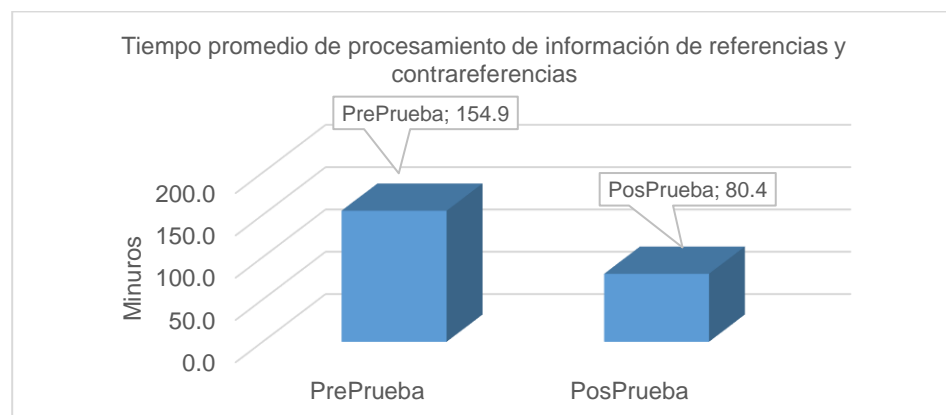


Figura 2. Promedio de preprueba y posprueba del segundo indicador.

Existe una mejora considerable en el segundo indicador “Tiempo promedio de procesamiento de información de referencias y contrareferencias” en un 57.84% posterior a despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos).

- Tercer indicador: “Tiempo promedio de generación de reportes de referencias y contrareferencias”

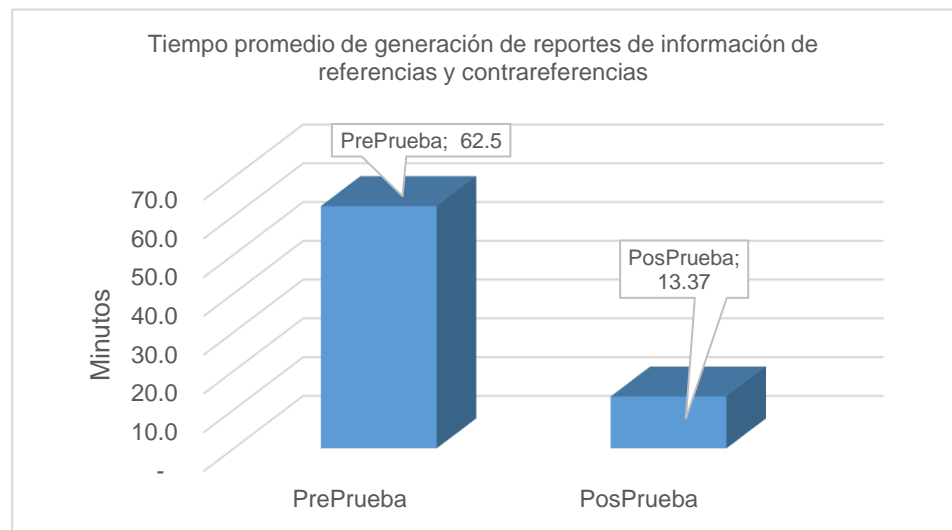


Figura 3. Promedio de preprueba y posprueba del tercer indicador.

Existe una mejora considerable en el tercer indicador “Tiempo promedio de generación de reportes de referencias y contrareferencias” en un 75.26% posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos).

- **Análisis inferencial**

- Primer indicador: “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias”

Se plantean las siguientes suposiciones:

H₀: “El Tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

H₀: “El tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) no posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

Se estableció como cuantía de significancia: $\alpha = 0.05$

Cuantía de significancia > 0.05 , se acoge suposición negativa (H₀).

Cuantía de significancia ≤ 0.05 , se acoge suposición positiva (H₁).

Tabla 1. Prueba de normalidad del primer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPBIRC-Pre	,866	20	,059
TPBIRC-Pos	,747	20	,002

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

De acuerdo a los valores computados en la situación anterior (0.059) y posterior (0.02), se aplicará el test de Wilcoxon por poseer la data una distribución no normalizada.

- Segundo indicador: “Tiempo promedio de procesamiento de información de referencias y contrareferencias”

H₀: “El tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) no posee distribución normalizada”.

H₀: “El tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) no posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

Se estableció como cuantía de significancia: $\alpha = 0.05$

Cuantía de significancia > 0.05 , se acoge suposición negativa (H₀).

Cuantía de significancia ≤ 0.05 , se acoge suposición positiva (H₁).

Tabla 2. Prueba de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPBIRC-Pre	,866	20	,059
TPBIRC-Pos	,778	20	,005

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

De acuerdo a los valores computados en la situación anterior (0.059) y posterior (0.05), se aplicará el test de Wilcoxon por poseer la data una distribución no normalizada.

- Tercer indicador: “Tiempo promedio de generación de reportes de referencias y contrareferencias”

H₀: “El tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias (sin el despliegue de la propuesta técnica ofertada) no posee distribución normalizada”.

H₀: “El tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) no posee distribución normalizada”.

H₁: “El tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias (con el despliegue de la propuesta técnica ofertada) si posee distribución normalizada”.

Se estableció como cuantía de significancia: $\alpha = 0.05$

Cuantía de significancia > 0.05 , se acoge suposición negativa (H₀).

Cuantía de significancia ≤ 0.05 , se acoge suposición positiva (H₁).

Tabla 3. Prueba de normalidad del tercer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPGRIRC-Pre	,895	20	,138
TPGRIRC-Pos	,738	20	,002

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

De acuerdo a los valores computados en la situación anterior (0.138) y posterior (0.02), se aplicará el test de Wilcoxon por poseer la data una distribución no normalizada.

- **Contrastación de hipótesis**

Basándose en los resultados anteriores, para el caso de los tres indicadores evaluados, se tuvo una distribución no normalizada; en consecuencia, se empleó el test no paramétrico de Wilcoxon.

- Suposición estricta 1:

“La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”.

Se instauró las suposiciones estadísticas negativa y positiva fijando la cuantía de significancia a 0.05.

Tabla 4. Prueba de Wilcoxon para el primer indicador – Estadísticos de Prueba^a

	TPBIRC-Pos - TPBIRC-Pre
Z	-3,169 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el anterior cuadro, se exhibe que la cuantía de significancia bilateral del test de Wilcoxon para el primer indicador “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias” examinado en la situación anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada fue 0.002 (≤ 0.05). Por ello, se desiste la suposición negativa (H_0) y se incorpora la suposición positiva (H_1); entonces, se concluye: “Se cuenta con evidencia estadística suficiente (95%) para afirmar que, La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo de Bagua en el año 2022 de forma significativa”.

- Suposición estricta 2:

“La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”.

Se instauró las suposiciones estadísticas negativa y positiva fijando la cuantía de significancia a 0.05.

Tabla 5. Prueba de Wilcoxon para el segundo indicador – Estadísticos de Prueba^a

	TPPIRC-Pos - TPPIRC-Pre
Z	-3,217 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el anterior cuadro, se exhibe que la cuantía de significancia bilateral del test de Wilcoxon para el segundo indicador “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias” examinado en la situación anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada fue 0.001 (≤ 0.05). Por ello, se desiste la suposición negativa (H_0) y se incorpora la suposición positiva (H_1); entonces, se concluye: “Se cuenta con evidencia estadística suficiente (95%) para afirmar que, la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo de Bagua en el año 2022 de forma significativa”.

- Suposición estricta 3:

“La aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022”.

Se instauró las suposiciones estadísticas negativa y positiva fijando la cuantía de significancia a 0.05.

Tabla 6. Prueba de Wilcoxon para el tercer indicador – Estadísticos de Prueba^a

	TPGRIRC-Pos - TPGRIRC-Pre
Z	-3,108 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el anterior cuadro, se exhibe que la cuantía de significancia bilateral del test de Wilcoxon para el tercer indicador “Tiempo promedio de generación de reportes de información de referencias y contrareferencias” examinado en la situación anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada fue 0.004 (≤ 0.05). Por ello, se desiste la suposición negativa (H_0) y se incorpora la suposición positiva (H_1); entonces, se concluye: “Se cuenta con evidencia estadística suficiente (95%) para afirmar que, la aplicabilidad de la gerencia sostenida en procesos si minimiza el tiempo de generación de reportes de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo de Bagua en el año 2022 de forma significativa”.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a los logros del primer indicador “Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias”, los valores conseguidos por los test estadísticos anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos) fueron en media 57.22 y 18.60 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 60.18%. Estos resultados son afines a los obtenidos por (Antonio, 2020), quien elaboró en anexo una proposición de programa de mejoramiento, donde se identificó el problema principal y se elaboró un diagrama de razón-consecuencia o llamado también de Ishikawa, así como cronograma de medidas a implementar. Del mismo modo, son afines por (Parra, 2017) quien en su investigación demostró que había presencia de una correlación considerable y continua entre la administración de referencia - contrareferencia y la disposición de la atención; es decir, cuanto mayor sea la administración de referencia - contrareferencia, más grande será la atención para el interesado en el hospital de la micro red de Lima. Lo expresado anteriormente se sostiene en las bases teóricas de la gestión procesos que afirma que, la gerencia sostenida en procesos se enfoca en paralelo con aquellas actividades que se realizan en la empresa para prometer una buena atención. También, aduce a la preparación de los trabajadores, la entidad de cada rubro, la sofisticación técnica y todas las tareas que se puede citar para obtener un valor añadido (Drew GBC, 2020).

Respecto a los logros del segundo indicador “Tiempo promedio de procesamiento de información de referencias y contrareferencias”, los valores conseguidos por los test estadísticos anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos) fueron en media 154.91 y 80.37 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 57.84%. Estos logros son afines a los conseguidos por (Adrianzén, 2019), quien en su investigación determinó si el Sistema de referencia y contrareferencia tenía implicancia directa o no en la atención oportuna de los asegurados del Hospital. Del mismo modo, son afines a los conseguidos por (Amigo, 2018), quien propuso lineamientos generales para mejorar la gerencia sostenida en procesos de derivación y contra derivación, a partir de un estudio

de caso del servicio sanitario, para favorecer la gerencia sostenida en procesos y promover la consecución de metas de disposición unificada, atención pertinente al paciente y de alta disposición. Lo expresado anteriormente, se sostiene en las bases teóricas de la gestión por procesos donde los procedimientos implican operaciones y debieran estar correctamente administradas para otorgar la mayor expectativa al consumidor cuando se opta por la elección de atenciones (Peper, 2021).

Respecto a los logros del tercer indicador “Tiempo promedio de generación de reportes de información de referencias y contrareferencias”, los valores conseguidos por los test estadísticos anterior y posterior al despliegue de la propuesta técnica ofertada (Gestión por procesos) fueron en media 62.48 y 13.37 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 75.26%. Estos logros son afines a los conseguidos por (Silberman, 2017) quién en su investigación hizo cambios que se traduzcan en mejoras objetivas en beneficio de los pacientes mientras tienen un impacto positivo en personas influyentes y financiadores. Del mismo modo, son afines a los conseguidos por (Zapana, 2015) quién estableció mecanismos facilitadores para un programa de transferencia y contrarreferencia, cuyas principales condiciones sean la unificación, la colaboración, la data y el adiestramiento, y cuyo fin sea lograr el óptimo funcionamiento y consolidación del sistema a través de estos elementos. Lo expresado anteriormente, se sostiene en las bases teóricas de la gestión por procesos que coadyuvan a la orientación al consumidor, mejora la eficacia y eficiencia operacional, apoya a estructurar las actividades organizacionales, facilita el planeamiento y la consecución de fines de mejora y su logro (AEC, 2019).

V. CONCLUSIONES

1. Se consiguió minimizar el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias media en 57.22 y 18.60 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 60.18%. Esto corrobora que la propuesta técnica ofertada (gestión por procesos) mejora el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022.
2. Se consiguió minimizar el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias media en 154.91 y 80.37 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 57.84%. Esto corrobora que la propuesta técnica ofertada (gestión por procesos) mejora el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022.
3. Se consiguió minimizar el tiempo de generación de reportes de información de referencias y contrareferencias media en 62.48 y 13.37 minutos respectivamente, exhibiendo una acotación importante de 75.26%. Esto corrobora que la propuesta técnica ofertada (gestión por procesos) mejora el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de apoyo Bagua en el año 2022.

VI. RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Se encomienda desplegar la propuesta técnica ofertada proveída en esta investigación, tal y como se ha estipulado en su desarrollo considerando los requerimientos apropiados de hardware, software e Internet.

Al Jefe de trámite documentario:

Se encomienda que socialice la nueva propuesta tecnológica descrita en esta investigación, toda vez que debe generar una cultura de cambio entre su personal operario.

Al Jefe de informática:

Se encomienda facilitar el despliegue de la solución ofertada mediante la implementación de un soporte tecnológico que este a la altura del manejo eficiente de un sistema de información moderno.

Al Personal de trámite documentario:

Se encomienda que empleen la solución informática propuesta en la realización de sus labores a fin de ser más productivos y generadores de cambios positivos en la institución de salud.

REFERENCIAS

- "Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de Hospitales de Guayaquil"*. **Campaña, Gioconda y Pico, Frank. 2022.** 2, Guayaquil : UCV, 2022, Vol. 7. 2550 - 682X.
- Aburto, Citlalli. 2016.** *"Evaluación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de la Atención Obstétrica en el Hospital General del Altiplano"*. Hidalgo : INSP, 2016.
- Adrianzén, Carmen. 2019.** *"Sistema de referencias y contrarreferencias y la atención oportuna de los asegurados del Hospital Rebagliati"*. Lima : UCV, 2019.
- AEC. 2019.** [En línea] 1 de Enero de 2019. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>.
- Amigo, Franco. 2018.** *"Diagnóstico y Propuesta de Mejora en la Gestión de los Procesos de Referencia y Contrareferencia"*. Santiago de Chile : UChile, 2018.
- Anny Connector. 2021.** Software de gestión de procesos empresariales. [En línea] 22 de Marzo de 2021. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://anyconnector.com/es/enterprise-application/business-process-management-software.html>.
- Antonio, Shabelly. 2020.** *Propuesta de un Plan de Mejora del Sistema de Referencias y Contrareferencias y su Influencia en la Satisfacción del Usuario utilizando las Mejores Prácticas Institucionales"*. Lima : URP, 2020.
- Bantu Group. 2020.** Herramientas para la Mejora de Procesos. [En línea] 20 de Julio de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.bantugroup.com/blog/herramientas-imprescindibles-para-la-mejora-de-procesos>.
- Brandchat. 2018.** Cuadro de Mando Integral - CMI". [En línea] 13 de Abril de 2018. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://brandchats.com/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuadro-de-mando-cmi/>.
- Buelvas, Erika y Viana, Nirlis. 2022.** *"Evaluación del Sistema de Referencia y Contrareferencia en el Servicio de Urgencias de la Empresa Social del Estado Hospital Local Arjona"*. Cartagena de Indias : UNICARTAGENA, 2022.

- Calvo, Uriel. 2016.** *Propuesta de Implantación del Cuadro de Mando Integral (CMI), en una Institución Educativa.* México : UNAM, 2016.
- Castellnou, Rosa. 2021.** La necesidad de la Gestión por Procesos. [En línea] ICORP, 29 de Octubre de 2021. [Citado el: 1 de Marzo de 2022.] <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>.
- Cruz, Aldo De La. 2021.** Business Process Management: ¿Por qué es importante para una organización? [En línea] ESAN, 22 de Junio de 2021. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/business-process-management-por-que-es-importante-para-una-organizacion>.
- Diferenciador. 2018.** [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.diferenciador.com/estadistica-descriptiva-e-inferencial/>.
- Drew GBC. 2020.** Gestión por procesos. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.wearedrew.co/gestion-por-procesos>.
- ENDVAWNOW. 2020.** Indicadores. [En línea] 31 de Octubre de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>.
- EUROINNOVA. 2020.** Proceso de Control de una Empresa. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-proceso-de-control#proceso-de-control>.
- Gómez, Rosa y Rivera, Jairo. 2019.** *"Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín"*. Quito : UASB, 2019.
- Gómez, Sergio. 2021.** Metodologías para mejorar el Rendimiento de los Procesos. [En línea] 19 de mayo de 2021. [Citado el: 13 de Marzo de 2022.] <https://estrategia-td.com/5-metodologias-para-mejorar-el-rendimiento-de-los-procesos/>.
- HAB. 2020.** *"Planeamiento Estratégico del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua"*. s.l. : GA-HAB, 2020.
- Itop. 2022.** Cuadro de Mando Integral: Qué es y Para qué sirve en una empresa. [En línea] 1 de Enero de 2022. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://www.itop.es/blog/item/cuadro-de-mando-integral-que-es-para-que-sirve-empresa.html>.

- Jiménez, Juan. 2018.** *"Cuadro de Mando Integral para la implementación curricular por competencias para una institución universitaria"*. Concepción : REXE, 2018.
- Llewelyn, R. y Macaulay, H. 2019.** *Planificación y Administración de Hospitales*. Washington : OPS, 2019.
- Madariaga, Liliana. 2019.** *"Propuesta de Diseño para la Implementación de un Cuadro de Mando en la Agencia de Calidad de la Educación"*. Santiago de Chile : UChile, 2019.
- May, Francisco. 2018.** Control de Operaciones y Medición del Desempeño. [En línea] 23 de Abril de 2018. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.gestiopolis.com/control-de-operaciones-y-medicion-del-desempeno/>.
- MINSA. 2016.** Sistema de referencia - contrareferencia. [En línea] 9 de Setiembre de 2016. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2016/09/9_NORMA-DE-REFERENCIA-Y-CONTRAREFERENCIA.pdf.
- Moreira, Jenniffer y Murillo, Mónica. 2020.** *"Cuadro de mando integral para gestión estratégica en instituciones de educación superior"*. Manabí : Polo, 2020.
- Parra, Miguel. 2017.** *Propuesta de un Modelo de Gestión Pública de Referencia - Contrareferencia para optimizar la Calidad de Servicio al Paciente en una Microrred Hospitalaria de Lima, 2017"*. Lima : USMP, 2017.
- PCM. 2022.** Gestión por procesos en entidades públicas. [En línea] 19 de Febrero de 2022. <https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>.
- Peper, Susana. 2021.** Definición de Gestión por Procesos. [En línea] 1 de Mayo de 2021. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.medwave.cl/2001-2011/5032.html>.
- Pérez, César. 2015.** *Protección de Datos y Seguridad de la Información*. España : RA-MA, 2015.
- . 2015.** *Protección de Datos y Seguridad de la Información*. España : RA-MA, 2015.
- PNMGP. 2013.** Normas Legales. [En línea] 9 de Enero de 2013. [Citado el: 15 de Abril de 2022.]

https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf.

Reyes, Emmanuel. 2022. Conceptos de Procesos. [En línea] 15 de Enero de 2022. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.]

<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>.

Saavedra, Julio. 2019. *"Propuesta de mejora en la prestación de servicios, para el sistema de referencia y contrarreferencia en una IPS, basado en la NTC-ISO 9001: 2015"*. Bogotá : USTA, 2019.

Silberman, Martín. 2017. *"Optimización del Proceso de Referencia-Contrarreferencia entre Niveles de Atención de Salud"*. La Plata : UNLP, 2017.

Torres, Daniela. 2015. *"Diseño de un Cuadro de Mando para la Secretaría Ministerial de Educación de la Décima Región"*. Puerto Montt : UACH, 2015.

Vásquez, Abraham y Vásquez, Willian. 2018. *"Diseño de una Propuesta de Gestión basada en el Cuadro de Mando Integral para mejorar la Gestión Institucional en la I.E. Jesús Nazareno Cautivo .- Mensefú 2018"*. Lambayeque : USS, 2018.

Zapana, Raynalda. 2015. *"Análisis de la Oficina de Referencia y Contrarreferencia en el Centro de Atención Primaria CAP III Metropolitano Puno EsSalud"*. Arequipa : UNSA, 2015.

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de consistencia

Título: Aplicación de la Gestión por procesos para el Control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua, 2022

Autora: Huamán Villanueva Delsi Yakelin

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿De qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Mejorar el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022 mediante la aplicación de la gestión por procesos.</p>	<p>General:</p> <p>“La aplicación de la gestión por procesos mejora significativamente el control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022”.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Gestión por procesos</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022? ¿De qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022? ¿De qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022? 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reducir el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital. Reducir el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital. Reducir el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital. 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> “La aplicación de la gestión por procesos reduce el tiempo de búsqueda de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022”; “La aplicación de la gestión por procesos reduce el tiempo de procesamiento de información de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022”; “La aplicación de la gestión por procesos reduce el tiempo de generación de reportes de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua el año 2022” 	<p>Dependiente:</p> <p>Control de referencias y contrareferencias</p>

Metodología			
Tipo de investigación: Aplicada	Población (N): <i>N = 20 operaciones/semana</i>	Técnicas de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Análisis documental 	Método de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva • Estadística inferencial
Diseño de investigación: Preexperimental	Muestra (n): <i>n = 20 operaciones/semana</i>	Instrumentos de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación • Ficha de datos 	Aspectos éticos: <p>Se respetará el derecho a la propiedad intelectual (Originalidad de la investigación - Reporte Turnitin).</p> <p>Se tomará en cuenta el Código de ética de la Universidad César Vallejo (RCU N° 0126-2017/UCV).</p> <p>Adicionalmente, se usará para la redacción de las referencias bibliográficas el sistema de normas ISO-690.</p>

Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión (Sub variable)	Indicador	Escala de medición
Independiente: Gestión por procesos	“Forma de lograr una mejora constante en las actividades de una organización. Lo que busca es optimizar el flujo de trabajo, para poder hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades que nos presentan los clientes” (Drew GBC, 2020).	La gestión por procesos se puede medir a través de aspectos de preparatoria, diagnóstico e identificación de procesos y mejora de procesos.			
Dependiente: Control de referencias y contrareferencias	“Conjunto de actividades administrativas y asistenciales, que definen la referencia del usuario de un establecimiento de salud de menor a otro de mayor capacidad resolutive y la contrarreferencia de este a su establecimiento de origen, a objeto de asegurar la continuidad de atención y cuidado de su salud” (MINSA, 2016).	El control de referencias y contrareferencias se puede medir por el tiempo de búsqueda, de procesamiento y de generación de reportes de información del mismo.	Tiempo	Tiempo promedio de búsqueda de información de referencias y contrareferencias	Razón
				Tiempo promedio de procesamiento de referencias y contrareferencias	Razón
				Tiempo promedio de generación de reportes de referencias y contrareferencias	Razón

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

EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (1)

Apellidos y nombres del experto: Agreda Gamboa, Everson David.

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

Fecha: 29/05/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la Gestión por procesos para el Control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua, 2022".

Autora: Huamán Villanueva Delsi Yakelin

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			MGPOR	BPM	LPM
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	3	2	2
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	3	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	3	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	3	3	1
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	3	2
Total			18	15	11

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

Sugerencias:

Ninguna



Firma del experto

EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (2)

Apellidos y nombres del experto: Mendoza Rivera, Ricardo Darío.

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

Fecha: 29/05/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la Gestión por procesos Control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua, 2022".

Autora: Huamán Villanueva Delsi Yakelin

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			MGPOR	BPM	LPM
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	2	2	2
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	3	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	2	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	2	2	3
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	3	2
Total			16	13	12

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

Sugerencias: _____ Ninguna _____



Firma del experto

EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (3)

Apellidos y nombres del experto: Córdova Otero, Juan Luis.

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

Fecha: 29/05/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la Gestión por procesos para Control de referencias y contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua, 2022".

Autora: Huamán Villanueva Delsi Yakelin

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			MGPOR	BPM	LPM
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	3	2	1
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	2	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	3	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	3	2	1
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	2	2
Total			17	13	10

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

Sugerencias: _____ Ninguna _____



Firma del experto

Anexo 5. Solución propuesta

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL CONTROL DE REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS EN EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA

Según PNMGP (2013), el D.S. N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2013): “4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”

Teniendo en cuenta que la adopción de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública representa un cambio cultural, la presente Metodología busca facilitar y apoyar ese cambio.

La Metodología hace énfasis en aspectos prioritarios que son indispensables para iniciar y avanzar en la implementación de la gestión por procesos. Asimismo, presenta orientaciones y pautas metodológicas para su implementación, las que deben desarrollarse por cada entidad dependiendo de su naturaleza, particularidades y grado de avance.

Conforme se muestra en la figura adjunta, la Metodología establece tres (3) grandes etapas: Preparatoria, diagnóstico e identificación de procesos y mejora de procesos, y antes de ello se debe tomar en cuenta las consideraciones previas, con el fin de garantizar el éxito de la implementación.



Figura: Metodología de la Gestión por Procesos Orientado a Resultados

- Etapa 0 - Condiciones previas

Actividades:

- ✓ Aseguramiento del apoyo y compromiso de la alta dirección.
- ✓ Contabilidad de objetivos estratégicos claramente establecidos.
- ✓ Aseguramiento de los recursos.
- ✓ Fortalecimiento del órgano responsable de la implementación de la gestión por procesos en el marco de la gestión para resultados.



Figura: Compromiso de la alta dirección.

- Etapa 1 - Preparatoria

Actividades:

- ✓ Análisis de la situación actual de la entidad.
- ✓ Elaboración del plan de trabajo institucional.
- ✓ Capacitación a los encargados de implementar.
- ✓ Sensibilización a toda la entidad.



Figura: Capacitación del personal responsable.

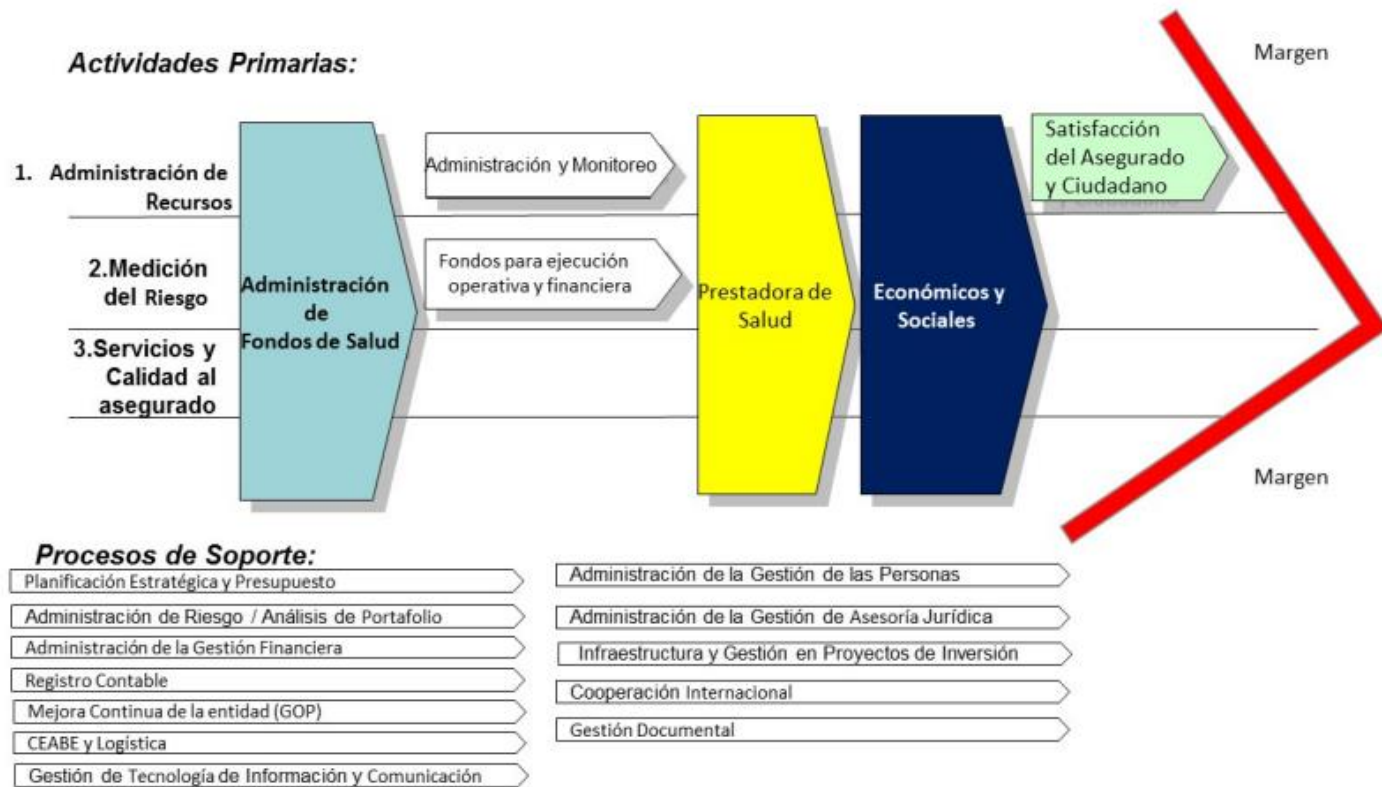
- Etapa 2 - Diagnóstico e identificación de procesos

Actividades:

- ✓ Identificación de destinatarios de bienes y servicios; y los bienes y servicios que brinda la entidad.
- ✓ Determinación de los procesos de la entidad.
- ✓ Elaboración del mapa de procesos actuales (Proceso de nivel 0).
- ✓ Descripción de los procesos actuales.
- ✓ Fichas de procesos.



Figura: Trabajo en equipo para la identificación de procesos..



Elaboración: Subgerencia de Procesos-GOP

Figura: Cadena de Valor de la institución de salud

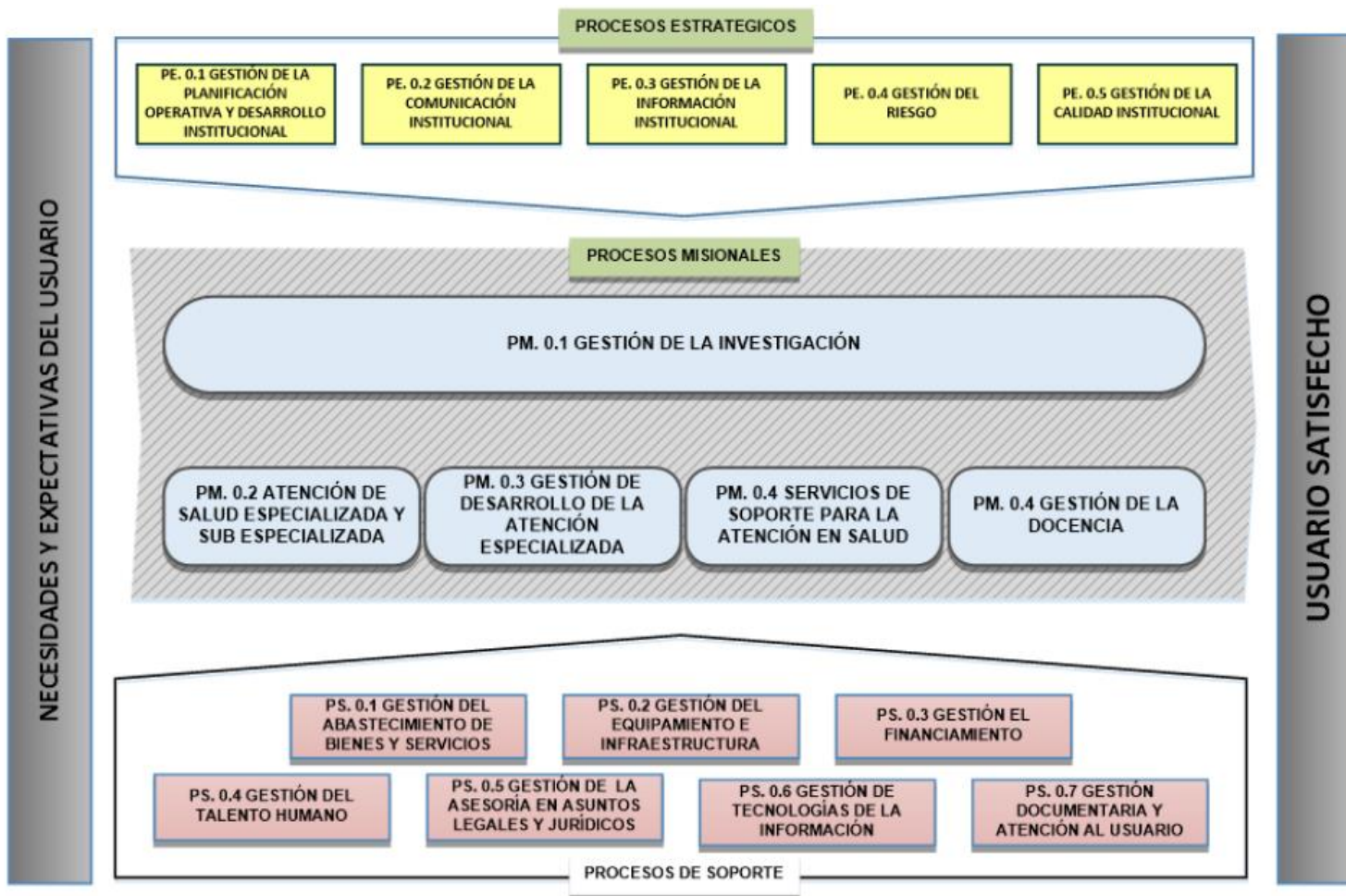


Figura: Mapa de procesos de la institución de salud

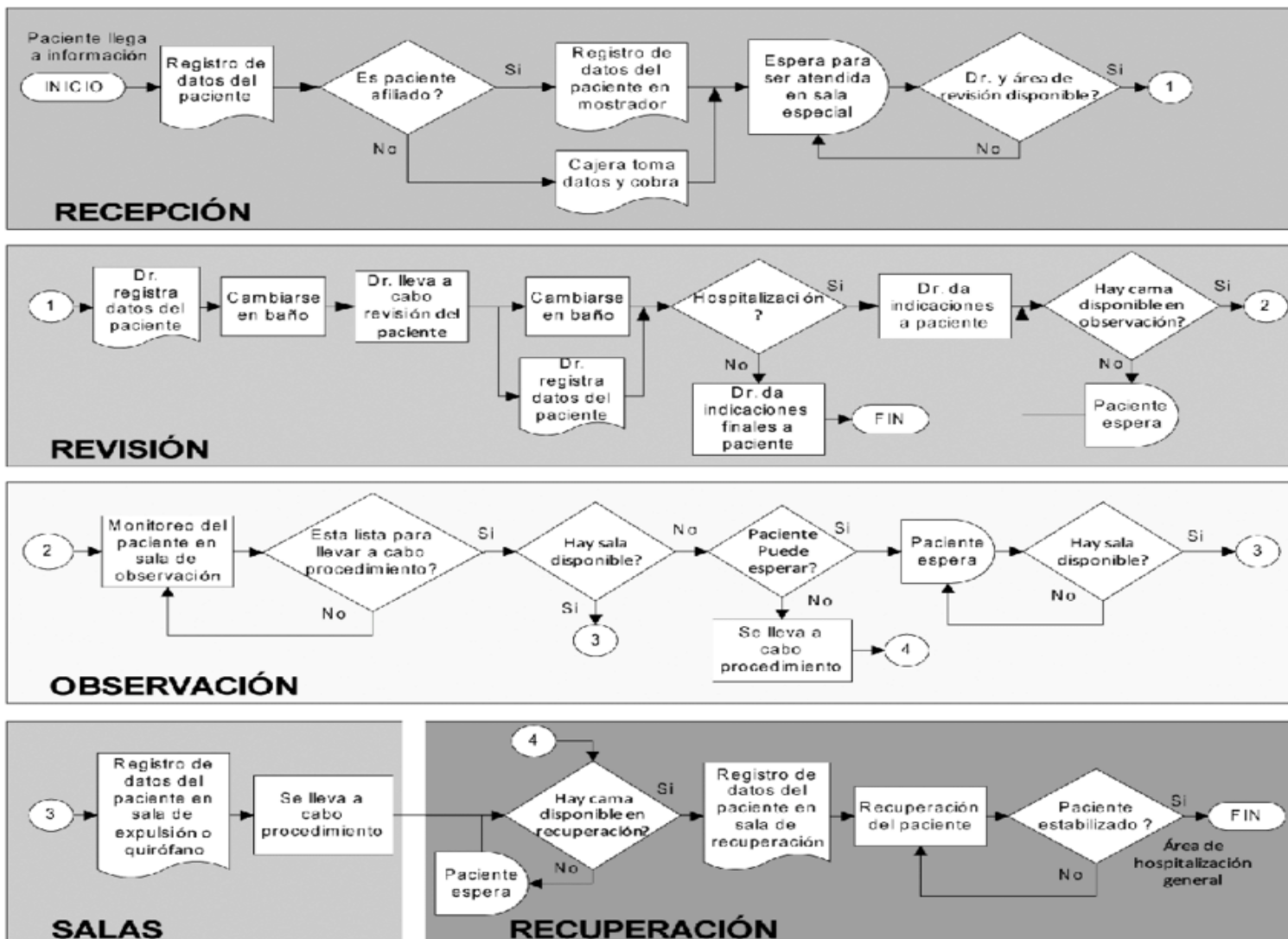


Figura: Diagrama de flujo de atención de pacientes

- Etapa 3 - Mejora de procesos

Actividades:

- ✓ Institucionalizar la gestión por procesos.
- ✓ Documentar los procesos mejorados.
- ✓ Mejorar los procesos.
- ✓ Medición, análisis y evaluación de los procesos.



Figura: Trabajo en equipo para el mejoramiento de los procesos.

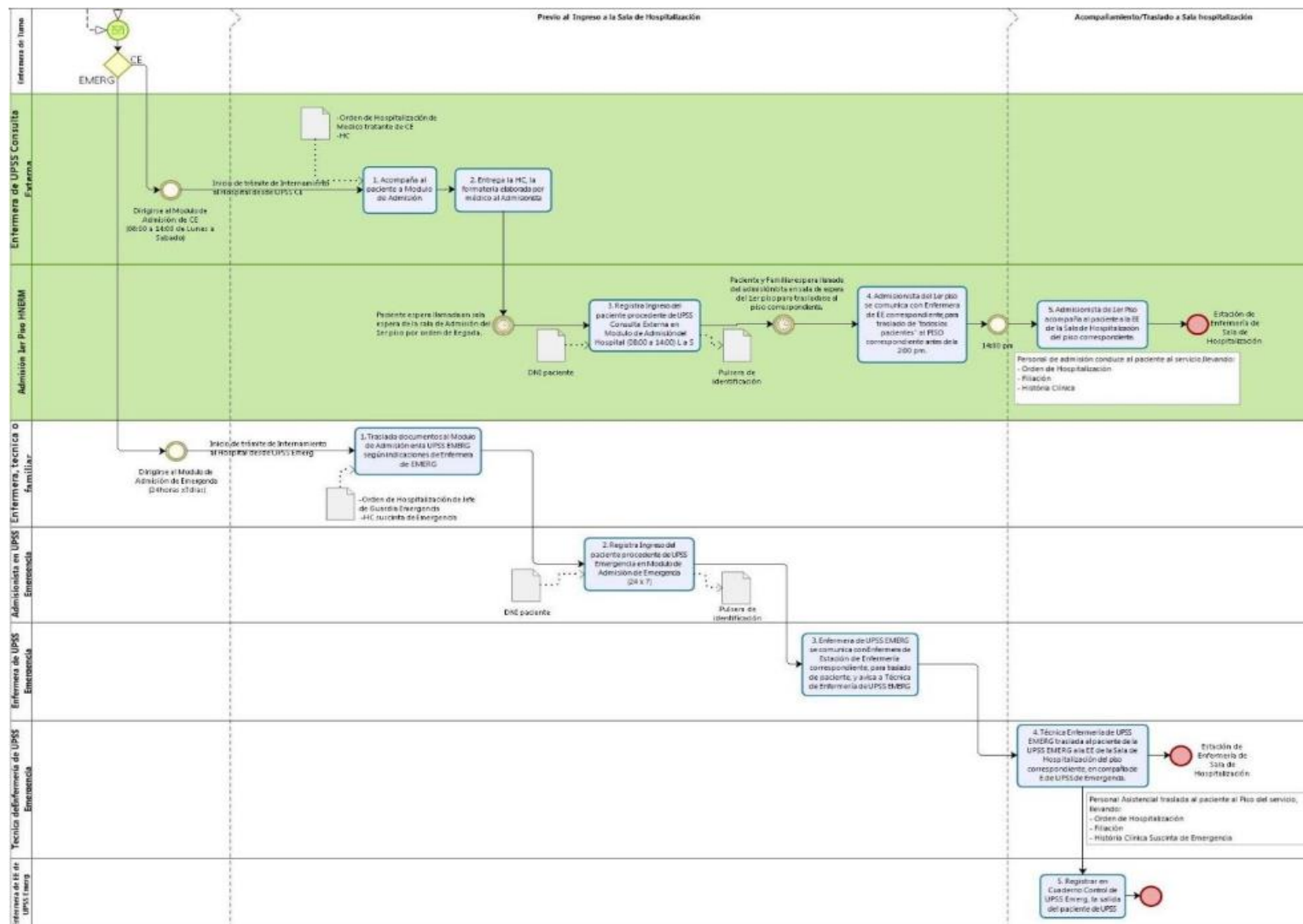


Figura: Diagrama de proceso "Admisión de paciente".

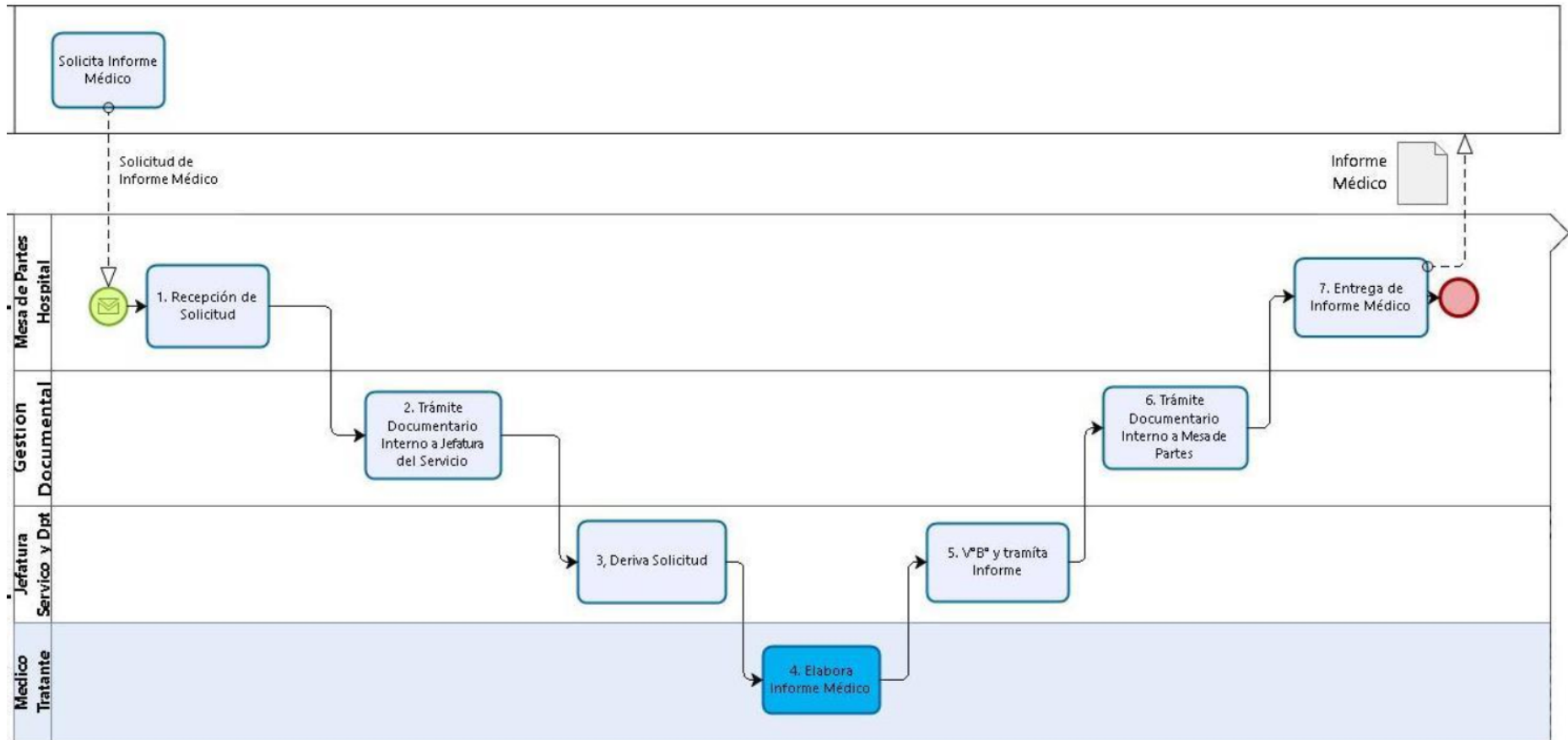


Figura: Diagrama de proceso “Elaboración de informe de paciente”.



Figura: Automatización del proceso de referencias y contrareferencias "Sistema REFCON".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de la Gestión por procesos para el Control de Referencias y Contrareferencias en el Hospital de Apoyo Bagua, 2022", cuyo autor es HUAMAN VILLANUEVA DELSI YAKELIN, 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.

CHICLAYO, 22 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID DNI: 18161457 ORCID: 0000-0003-1252-9692	Firmado electrónicamente por: AGREDA el 22-02- 2023 12:19:00

Código documento Trilce: TRI - 0534526