



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión por procesos y calidad de servicio en el Hospital de
apoyo Pomabamba, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gonzalez Alegre, Daniel Fernando (orcid.org/0000-0002-9685-5358)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

CO-ASESORA:

Dra. Olivos Jimenez, Milagros Antonieta (orcid.org/0000-0002-9703-2126)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia ciudadanía y cultura de paz

CHIMBOTE — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, valores y hábitos lo cual me ha ayudado a seguir adelante en momentos difíciles.

También dedico a mi hija Valentina quien es mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Daniel

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por haberme dado vida, sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos

A mi familia por su comprensión y estímulo constante a lo largo de mi formación académica.

Y a todas las personas que me apoyaron para la culminación de este trabajo.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	3
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	17
Tabla 02. Prueba de correlación de Spearman entre la Gestión por procesos y Calidad de servicio en el Hospital de Apoyo – Pomabamba, 2022.	18
Tabla 03. Niveles de la Gestión por procesos	20
Tabla 04. Niveles de las dimensiones de Gestión por procesos	21
Tabla 05. Niveles de la Calidad de servicio	22
Tabla 06. Niveles de las dimensiones de Calidad de servicio	23
Tabla 07. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Responsabilidad de la dirección y Calidad de servicio	24
Tabla 08. Prueba de correlación de Spearman entre la Gestión de recursos y Calidad de servicio	25
Tabla 09. Prueba de correlación de Spearman entre la Realización de procesos y Calidad de servicio	26
Tabla 10. Prueba de correlación de Spearman entre Medición, análisis y procesos de mejora, y Calidad de servicio	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión entre la Gestión por procesos y Calidad de servicio	19

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la gestión por procesos con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. El estudio se ha realizado a partir de teorías sobre el problema a investigar y sus variables, direccionada a conocer la relación de estas, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional y además con un enfoque cuantitativo, conllevando a analizar, describir y correlacionar la evidente problemática sobre la gestión por procesos y calidad de servicio. Se ha tenido una muestra de 363 usuarios afiliados al nosocomio, el muestreo utilizado fue probabilístico, para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios para estudiar ambas variables que fue validado con el juicio de expertos. Como resultado se obtuvo que el 59,5 % expresaron nivel “regular” de la gestión por procesos y el 78,2% también un nivel “regular” de la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba. Concluyendo que existe relación significativa entre gestión por procesos y calidad de servicio ($p < 0.01$), en grado positiva media ($r = 0,382$) esto refleja que, a una mejor gestión por procesos en el nosocomio, su calidad de servicio aumenta medianamente.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, usuarios.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of process management with the quality of service at the Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. The study has been carried out based on theories about the problem to be investigated and its variables, aimed at knowing the relationship of these, the research was of a non-experimental, cross-sectional, correlational design and also with a quantitative approach, leading to analyze, describe and correlating the evident problems regarding process management and service quality. There has been a sample of 363 users affiliated with the hospital, the sampling used was probabilistic, for data collection two questionnaires were used to study both variables that were validated with expert judgment. As a result, it was obtained that 59.5% expressed a "regular" level of process management and 78.2% also a "regular" level of quality of service at the Hospital de Apoyo Pomabamba. Concluding that there is a significant relationship between management by processes and quality of service ($p < 0.01$), in a medium positive degree ($r = 0.382$), this reflects that, with better management by processes in the hospital, its quality of service increases moderately.

Keywords: Process management, service quality, users.

I. INTRODUCCIÓN

Países de todo el mundo están analizando las diferencias de procesos del sector público y privado y buscando herramientas que puedan utilizarse para adaptar y aplicar la gestión de procesos. La implementación en el sector público es un desafío debido a factores en países con características muy diferentes. Las técnicas de gestión basadas en procesos hacen que los esfuerzos de gestión pública sean superiores, ya que se enfoca en producir productos finales primarios que cumplan con los requisitos y expectativas del cliente/ciudadano. (Salimbeni, 2019)

Al respecto, ha existido una clara tendencia a aplicar la gestión por procesos en los hospitales cubanos para mejorar la eficiencia de estos establecimientos a través de un enfoque estratégico, sistémico/amplio frente a los procesos y la mejora continua. Esto incluye evitar la fragmentación de los servicios de salud y garantizar la continuidad de la atención, fomentando una atención de alta calidad y un uso eficiente de los recursos. (Hernández, 2021)

Es importante priorizar la toma de decisiones sobre las necesidades urgentes al mejorar los procesos. Esto lleva a las organizaciones a lograr sus objetivos manteniéndose cerca de su visión a través de la gestión de procesos. (Autoridad Nacional de Servicio Civil, 2021)

La gente ha deseado durante mucho tiempo aplicar la gestión de procesos a la administración pública, las personas buscan obtener la aprobación de los ciudadanos de las organizaciones públicas mediante el desarrollo de procesos para ellos. Varias agencias han intentado esto a través del sector de la salud, un proceso exitoso debe proporcionar un producto y un cliente específico. El proceso debe comenzar con un cliente específico y concluir con ese cliente. (Robles y Diaz, 2017)

Perú utiliza un modelo de gestión de procesos específico dentro de sus instituciones públicas, el cual está legalmente definido; sin embargo, los beneficios que brinda en términos de la gestión no son valorados, debido a los conocimientos y pocos funcionarios para generar aportes que puedan impactar en la institución, ya sea a nivel competitividad, satisfacción del cliente, calidad, otros aspectos. En consecuencia, la implementación de este modelo en organismos del estado se concreta más por una normativa, que por una necesidad de gestionar el cambio de mejora que no ve a más allá de una identificación de procesos generales. (Flores y Núñez, 2021)

Con el fin de mejorar el desempeño de las instituciones hospitalarias con un enfoque estratégico, sistémico/holístico, basado en procesos y de mejora continua, ha habido una clara tendencia hacia la incorporación de la gestión por procesos, esto implica evitar la fragmentación de los servicios de salud, asegurar la continuidad de la atención, fomentar la calidad de los servicios y hacer un uso eficiente de los recursos. (Hernández, 2021)

Nuestro país cuenta con un sistema de salud más efectivo para la sociedad. Que contempla el fortalecimiento de equipamiento, infraestructura, con el fin mejorar la satisfacción del usuario, y así obtener una buena la calidad de servicio. (Becerra y Condori, 2019)

En lo particular el Hospital es descentralizado, desarrolla procesos de recuperación y su gestión y operación es dirigido por la Red de Salud Conchucos Norte. En este nosocomio la gestión por procesos se considera regular, esto se debe al incumplimiento parcial de las estrategias de estructuración, planificación y seguimiento de las acciones de orden. De igual manera, estimaron como regular la calidad de servicio (Espinoza, 2022). Después de haber realizado un análisis a la problemática se formula la siguiente pregunta. ¿Qué relación existe entre la Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022?

Asimismo, la justificación del punto de vista teórico, se sistematizó en un marco teórico relacionado con las variables de investigación que explican los hallazgos, lo cual ha contribuido a la comprensión de la gestión por procesos y la calidad del servicio. En este sentido, desde el punto de vista metodológico, los métodos, procedimientos y técnicas que se utilizaron servirán de apoyo para futuras investigaciones, se utilizó como técnica, la encuesta aplicada a la población estudiada, estos instrumentos fueron sujetos a una validación estadística con el que se probó su confiabilidad que permitió determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicio. Desde un punto de vista práctico, este estudio es muy importante porque los hallazgos de la encuesta permitirán obtener soluciones alternativas al problema existente con respecto a gestión de procesos para establecer recomendaciones que puedan mejorar enormemente la calidad de servicio en esta entidad del sector salud.

Después de haber realizado la justificación de la investigación nos planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. Objetivos específicos: O.E.1. Identificar el nivel de la gestión por procesos del Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. O.E.2. Identificar el nivel de calidad de servicio del Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. O.E.3. Evaluar la relación entre las dimensiones de gestión por procesos y calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba.

Por último, al conocer los problemas y objetivos se planteó la hipótesis general: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo - Pomabamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al contexto internacional de la variable gestión por procesos, López y Martínez (2021), cuyo objetivo fue registrar y organizar la información sobre la ejecución de la gestión por procesos en los establecimientos de salud colombianos. Los métodos utilizados incluyeron la producción de monografías de tipo comparativo, para lo cual se revisaron artículos de revistas, libros, normas y reglamentos de salud, informes y monografías exitosas. Los resultados del estudio dieron lugar a una composición de siete capítulos que analiza el proceso de gestión desde la concepción hasta la implementación y los éxitos de las instituciones. La investigación concluyó que la gestión de procesos es un enfoque de gestión relativamente nuevo que ha tenido un impacto relativamente pequeño en las organizaciones de atención médica.

Hernández, Garay, Sherwood, Rodríguez y León (2017), el objetivo fue demostrar el aporte de una iniciativa liderada por un equipo de metodólogos que utiliza un enfoque de gestión por procesos para organizar sistemas de trabajo de innovación científica y tecnológica en la Universidad Médica de Matanzas, Cuba. El método adoptado es un estudio de intervención realizado en el posgrado de la Facultad de Medicina Científica y Tecnológica y un informe de visita ministerial 2012-2016, dinámica de grupo revisión de la visión y misión de la dirección científica e innovación tecnológica, análisis de subsistemas utilizando una matriz de correlación. Los resultados del estudio son un reconocimiento sistemático e integral del trabajo científico e investigativo de la facultad, un primer paso hacia la formalización del proceso, un método para mejorar el trabajo basado en una misión para lograr los objetivos. El estudio concluyó en proporcionar un entorno más colaborativo y un mejor entorno de trabajo y, por otro lado, mejora el rendimiento de la investigación científica de las universidades médicas, con un enfoque en mejorar el rendimiento y la innovación de los científicos.

Castellano, Peña y Suarez (2019), su objetivo fue evaluar la calidad de los servicios en atención materna infantil en Venezuela. La metodología utilizada la encuesta de modelos, descripciones de dominio y herramientas de Servperf utilizadas para medir las percepciones de 259 usuarios. En consecuencia, la calidad del servicio de la maternidad fue mala, con una puntuación de 2,86 en la escala establecida, lo que indica una falta de las características estudiadas. El estudio concluyó analizando la calidad de los servicios de los Centros Materno-Infantiles de Suria, no disponible en todos los aspectos, los usuarios tienen una percepción muy negativa de los servicios que brindan estas entidades, ya que la situación es mejorable en cuanto a su estado.

Rhea, Valdez, González, Rivero y Santibáñez (2019), el objetivo principal fue evaluar la percepción de calidad de servicio en el Hospital Noé Crevanl. La metodología utilizada fue un estudio exploratorio y descriptivo basado en el modelo Servperf mediante el diseño de una encuesta que fue igualmente aplicable a las encuestas demográficas y geográficas. Los resultados muestran que cuatro de los seis establecimientos cumplen con un nivel de calidad aceptable porque reflejan una puntuación de 4 o más. El estudio concluyó que la dimensión de alta satisfacción estaba relacionada con los activos tangibles y la dimensión de menor satisfacción era la confiabilidad, lo que refleja la desconfianza de la sociedad en los compromisos de servicio.

Referente a los antecedentes nacionales García y Gamarra (2019), su objetivo fue determinar como la gestión por procesos influye en la calidad de servicio. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo, se realizó un estudio transversal cuantitativo, no experimental, con un tamaño de muestra de 54 trabajadores e igual número de clientes. Los resultados de un estudio indican que las variables tienen un fuerte vínculo entre sí. En este contexto, el 66,7% de los datos mostró una alta correlación con 0,949, lo que indica que estos dos niveles regulares se influyen entre sí en un nivel significativo. Esto concluye que se debe a que los hallazgos indicaron que la gestión de procesos afecta la calidad del servicio al cliente en términos de prestación de servicios en un 5%.

Navarro (2017), el objetivo busco la asociación entre variables gestión por procesos y calidad de servicio en el departamento de obstetricia del centro municipal de Andahuaylas. La metodología fue cuantitativa y el instrumento un cuestionario, la muestra estuvo conformada por 9 trabajadores y 225 participantes. El resultado del estudio es que el coeficiente de correlación de Spearman para los resultados globales es de 0,667; existe una correlación moderadamente positiva entre las dos variables que se desarrollaron. La investigación concluyó que existe una correlación directa entre estas dos variables, esto quiere decir que, a medida que aumente el número de relaciones tangibles, aumentará la seguridad, la empatía, la confiabilidad, de igual forma en las estructuras, procesos y resultados en la gestión, la mejora de aumentarán los servicios.

Paico y Anaya (2021), el objetivo de la organización es proponer estrategias de gestión por procesos para elevar la calidad de atención en el sistema integrado de salud. La metodología fue creada de manera intencional, con un diseño no experimental, se consideró como población a los usuarios del servicio de salud y una muestra de 52. Los resultados del estudio fueron notables porque demuestran que el 92% de los participantes considera que la gestión de la calidad es baja. La investigación concluye que las estrategias deben ser consideradas como una alternativa potencial para abordar el problema actual.

Muñoz (2019), el estudio tuvo como objetivo definir las características de la gestión por procesos, así como medir la calidad de la atención brindada a los usuarios externos. La metodología empleada fue un estudio descriptivo, la población fue el equipo directivo del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. La muestra estuvo conformada por 15 directivos y 189 personas mayores de edad, el instrumento fue la encuesta. El resultado del estudio determinó la calidad a través de la disparidad existente entre las expectativas y percepciones. Se concluyó que el estudio realizado llevó al equipo directivo de la HNAAA a considerar la gestión por procesos como un medio de mejora continua que

garantizaría la calidad del servicio, logrando la satisfacción deseada de los pacientes que utilizan los servicios del ambulatorio.

Inca (2020), el propósito del estudio fue comprender la prevalencia de las capacidades del talento en los seres humanos y los procesos que intervienen en la calidad de servicio especializada. La metodología empleada fue un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, relacional causal que involucró a 96 colaboradores entre enfermeros, enfermeras, médicos. Los resultados más altos de las dos variables TH y PP influyen en la CS medicina especializada del hospital Guillermo A., tuvimos del 100% de los colaboradores un alto porcentaje (19,8%) que afirmaron: la CS baja y por PP mala, a la vez; un (21,9%) afirmaron la CS baja y TH bajo. La conclusión del estudio es enfatizar la importancia de la gestión del talento y los procesos en la calidad de los servicios de cuidados especiales en el hospital Guillermo y el impacto de la gestión del talento y los procesos en las dimensiones de calidad de los servicios de cuidados especiales.

Martin (2021), el objetivo del estudio fue determinar la asociación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio brindado a los pacientes en el laboratorio. La metodología fue un estudio descriptivo transversal que fue principalmente correlacional, la muestra estuvo conformada por 104 pacientes. Los resultados indican que el 54,81% de los encuestados la considera parcialmente implementada, el 37,50% la considera completamente implementada y el 7,69% cree que la gestión por procesos está a punto de implementarse. Adicionalmente, el 83,65% de los pacientes manifestó que la calidad del servicio es regular. Se concluyó que existe una modesta relación directa expresada por la rho de Spearman ($\rho = 0,521$).

Malpartida (2022), el objetivo fue determinar el efecto de la gestión por procesos en la calidad del servicio en el consultorio odontológico del centro de salud de Apurímac. La metodología fue básica, de carácter causal y correlacional, los instrumentos fueron cuestionarios, la encuesta se aplicó a 67 pacientes. Los resultados determinaron que la gestión por procesos influye

significativamente en la calidad de servicio en la consulta odontológica, Wald=503,014; p=0,000. Se concluye que existe un impacto significativo en las variables y en cuanto al valor del R2 de Pseudo-Nagelkerke (83,5%).

A continuación, detallamos el marco teórico de las variables, donde conceptualizaremos la primera variable; la gestión por procesos es un método de trabajo que es transversal y secuencial, esto se realiza con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, esto ayuda al logro de las metas organizacionales. En este marco, los procesos se rigen por una red de sistemas, productos e interacciones, lo que redundará en una mejor comprensión de todo lo que aporta valor a la institución (Minsa, 2020)

La gestión por procesos se centra en la calidad y satisfacción de todos los miembros de la organización, alineado con el objetivo del estado de modernizar la administración pública aplicando los principios de simplificación administrativa en sus empresas. (Perupetro, s.f)

La gestión por procesos es una forma de gerencia en negocios, en lugar de funciones tradicionales; es la práctica de reconfigurar los flujos de trabajo para que sean más dinámicos y receptivos. Un sistema de gestión por procesos se basa en procesos que son interdependientes, alineados con estrategias, objetivos y misiones. (Medina et al.2018)

La Gestión por Procesos conocido como BPM, es la abreviatura en inglés de Business Operations Management, que se originó en los negocios y ha entrado cada vez más en el suelo fértil de la actividad humana. (Robles y Diaz, 2017)

La gestión de procesos se considera una estrategia vital porque promueve la transferencia de información y conocimiento. Se espera que la estructura de sustentabilidad tenga relación con cada una de las diversas unidades, esto facilitará la integración de las diversas áreas de trabajo y apoyará el ciclo de vida de la organización. La gestión de procesos está destinada a representar la integración y la complementariedad de los actores organizacionales. (Marín y Pérez, 2021)

Importancia de implementar la Gestión por Procesos, ayuda a lograr la misión de la entidad, alcanzar las metas, a brindar servicios de bienes públicos de calidad y tomar decisiones que tengan en cuenta todos los aspectos de la gestión organizacional, tales como: gestión presupuestaria, medición de la gestión, documentos de gestión, servicio civil. Identificar e implementar mejoras, crear sistemas de control, cumplir estándares relacionados con la modernización de la administración pública, implan sistemas de gestión modelos de excelencia, sistemas de gestión de la calidad, etc. (Enap, 2021)

Simultáneamente se dará a conocer los modelos de gestión por procesos, estos diagramas representan las relaciones entre las actividades organizacionales y brindan orientación a las organizaciones que desean establecer un sistema de gestión de procesos:

Modelo de enfoque de procesos de ISO 9000:2000, uno de los modelos más famosos y más empleados es la propuesta del ISO TC 176, la cual establece las relaciones entre macroprocesos de gestión y los requisitos de gestión de calidad; las actividades se clasifica en cuatro grupos mencionados a continuación, que serán determinados como dimensiones: a) Responsabilidad de la dirección, incluyen definición de objetivos y políticas, comunicación y disponibilidad de los recursos y enfoque al cliente y procesos relacionados con la planeación estratégica. b) Gestión de recursos, los procesos necesarios para soportar la gestión, la medición y realización, provisión de recursos incluyendo las infraestructura y personas. c) Realización de proceso, involucra todos los procesos que generan los resultados pretendidos por la organización, prestación de servicio, diseño y desarrollo y gestión de compras. d) Medición, análisis y procesos de mejora, incluyen capacidad de cumplir necesidades, procesos que recogen y evalúan los datos del desempeño para la mejora de la eficiencia y eficacia, en estos se encuentran el seguimiento y medición, el monitoreo, la mejora, las acciones preventivas y correctivas y las auditorías internas. (Venegas, 2016)

Así mismo la cadena de valor de Michael Porter, es un enfoque altamente estratégico para crear y adaptar la estructura de procesos de una organización. Este modelo divide las fuentes de creación de valor en nueve actividades

estratégicas, cinco primarias y cuatro de apoyo. Es un modelo que las empresas pueden utilizar para crear y adaptar sus estructuras de procesos al mismo tiempo que crean valor para sus clientes y accionistas. a) Logística interna, además del manejo, distribución, almacenamiento y procesamiento de materiales, esta categoría incluye solo cuatro operaciones b) Operaciones - producción, refiriéndose al proceso de convertir las materias primas en un producto terminado. c) Logística Externa, el almacenamiento final de los productos y la entrega a los consumidores. d) Ventas y Marketing, para alentar a los clientes a comprar un producto o servicio a través de incentivos. e) Servicio Posventa. Las actividades de apoyo que están relacionadas con la a) infraestructura incluyen, contabilidad, finanzas, planificación e investigación. Otras actividades de apoyo están relacionadas con el b) desarrollo y el diseño, cada una de estas actividades representa tecnología a través de procedimientos, conocimiento o tecnología dentro del proceso, c) recursos humanos es responsable de la búsqueda, contratación, capacitación y desarrollo de todos los empleados de la empresa (Andalucía, 2019)

También existen modelos de clasificación de procesos, estos se dividen principalmente en tres categorías según los objetivos, políticas y estrategias de la empresa. Facilita el progreso de la organización, están directamente conectados con la misión/visión de la organización. Impulsan procesos, apoyan procesos operativos, sus clientes son internos, como control de calidad, contratación, capacitación de empleados y compras. Los procesos de soporte también se conocen como actividades de soporte. (Consulting, 2016)

Por otro lado, existe el modelo de mejora de procesos, el modelo de H. James Harrington, describe algunos principios de proceso que una organización puede utilizar antes de crear una estructura de referencia que cualquier organización puede adoptar como guía en el proceso. Estas reglas son niveles de complejidad que dividen los procesos en más complejos y menos complejos, estos niveles se pueden separar en procesos generales, actividades y tareas. El segundo es el flujo de trabajo horizontal-vertical, que destaca el problema de una organización funcional que responde a los objetivos establecidos desde arriba, a

pesar de que las partes interesadas operan horizontalmente dentro de la empresa. (Vargas, 2022)

El Balanced Scorecard es una técnica de gestión que ayuda a las organizaciones a traducir mejor su objetivo general en objetivos de rendimiento específicos. También ayuda a las empresas a alinear estratégicamente las tareas y los recursos del personal clave con los recursos conductuales de la empresa. También se conoce como plan estratégico orientado a la creación de valor. Una organización debe considerar su misión, visión y estrategias. (Carbajal, 2022). Estas perspectivas son el eje del mapa estratégico, donde se fundamentan el aprendizaje y el conocimiento, respondiendo preguntas: ¿Qué aspectos son importantes para mantener la excelencia en la organización? El feedback debe tener como objetivo mejorar las habilidades de las personas clave. (Valbuena, 2017).

De la misma manera detallaremos respecto a la calidad de servicios, es una consideración subjetiva relacionada con las expectativas del producto o servicio adquirido, es una condición necesaria para el éxito competitivo de una organización, la expansión del mercado hace que las empresas compitan con el mercado, más oportunidades de negocios, lo que aumenta la necesidad de ofrecer productos y servicios de calidad. (Rey, et al.,2022)

Es la conformidad con los requisitos que tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos sobre el servicio, es necesario tomar medidas para determinar el cumplimiento de los requisitos de manera continua. Cualquier incumplimiento es la falta de calidad en el servicio. (Duque, 2015)

Para mantener la calidad, las empresas deben satisfacer tanto las necesidades como las expectativas de sus clientes; las expectativas internas y externas impulsan la calidad, que se centra en la velocidad, la economía y la utilidad general. Asegurarse de que un cliente esté satisfecho con un producto o servicio se pueda lograr priorizando factores económicos, como el costo y la utilidad. (Carhuancho, et al., 2021)

La calidad del servicio de un proveedor de servicios está determinada por el equilibrio entre las expectativas de sus clientes y sus percepciones de los resultados. Esto significa que los clientes deben realizar una evaluación para medir la calidad del servicio cuando no existen criterios objetivos. (Ganga, et al., 2019)

La calidad ya no es un concepto estático; en cambio, es un entorno competitivo en constante cambio. Como resultado, la mayoría de los gerentes no entienden cómo usar la calidad como variable para sus decisiones. En cambio, lo confunden con características específicas. Esto lleva a muchos malentendidos sobre el estado actual de la calidad y cómo mejorarla. (Larico, 2022)

Detallaremos los modelos de evaluación de calidad de servicio de mayor referencia en la literatura; entre estos tenemos; el modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian, evaluando la calidad en los servicios de salud, se tiene como mandato obligatorio la propuesta de este médico, quien establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarlo. Esta relación entre proceso y resultado, y la sistematización de criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la calidad de este tipo de servicio. Por lo tanto, para esta investigación se aplicará este modelo con sus dimensiones; estructura, describe las características físicas, organizativas y de otro tipo del centro de salud y su entorno; el proceso, es lo que se hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado, es lo que se obtiene, traducido en una mejora en la salud, pero también en la actitud, conocimientos y comportamiento adoptados para el futuro. (Torres y Vásquez, 2015)

Un tercer aspecto de la calidad del servicio se incorpora al modelo de Grönroos, el autor cree que este último componente es objetivo y cuantificable. Es la calidad técnica, que se refiere a la calidad del servicio que brindan las empresas a sus clientes. Este aspecto afecta la forma en que un consumidor percibe la imagen corporativa: cómo la organización trata a su personal y clientes. En cuanto a la calidad funcional, se refiere a cómo un consumidor recibe y experimenta el servicio prestado por una empresa. Esto incluye cómo los empleados brindan el servicio y si los clientes reciben los resultados esperados. (Berdugo et al., 2016)

Para Gronroos, la calidad es más objetiva que los aspectos funcionales de un producto. Al evaluar la calidad, es importante tener en cuenta las expectativas del usuario final. Esto se debe a que la imagen corporativa y quien presta el servicio también influyen en la calidad percibida, cuando un usuario espera cierta calidad de un producto, es probable que se sienta decepcionado cuando no se logra. Sin embargo, si un usuario está satisfecho con la calidad técnica y funcional de un producto, su satisfacción influirá en su percepción de la calidad general. Esto se debe a que las altas expectativas pueden causar problemas en el proceso de evaluación. (Torres y Vásquez, 2015)

Contamos con un modelo denominado Calidad de Servicio SERVQUAL que utiliza un instrumento para evaluar la calidad de los servicios. Este modelo ayuda a determinar si un servicio es o no de alta calidad cuando su entrega supera las expectativas. Si no, se considera de baja calidad. Su objetivo es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con su servicio comparando sus expectativas con la percepción que tienen del servicio cuando éste se cumple. Además, se ha utilizado en diferentes sectores de la industria de servicios, como educación, atención médica y transporte. Es una forma efectiva de medir la satisfacción general del usuario con un servicio en particular. (Cruz, et al., 2018)

El modelo Performance SERVPERF de Cronin y Taylor, que es un marco para evaluar la calidad del servicio, todo lo cual refleja la percepción del servicio. Aspectos tangibles, es el estado físico de la organización; la confiabilidad, que es la capacidad de los empleados para realizar una actividad; es decir, si el servicio se brinda con un alto grado de confiabilidad desde el primer momento, también se considera la rapidez de respuesta, la importancia para ayudar a los consumidores y la disposición a completar el servicio a tiempo, también está la seguridad que examina el reconocimiento del servicio prestado y la cortesía, son esencialmente los valores de los empleados. finalmente es la empatía; se trata del deseo del empleado de ayudar a sus clientes brindándoles una atención personalizada. Esta

dimensión también involucra cómo el empleado ve su conocimiento y actitud. (Ramos, et al., 2020)

Por último, tenemos a Brady y Cronin que combinaron su percepción de tercer orden en un modelo jerárquico multidimensional. Este modelo combina la percepción de los usuarios del desempeño general del servicio con múltiples dimensiones físicas y sociales. Utilizaron investigación cualitativa y empírica para determinar cómo se desempeñó el servicio en cada dimensión física, social y de interacción. Luego, descompusieron estas dimensiones en subdimensiones, que son entornos físicos, interacciones y resultados. (Recuenco y Reyes, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es de naturaleza básica, porque se empleó fundamentos científicos y teorías para las variables.

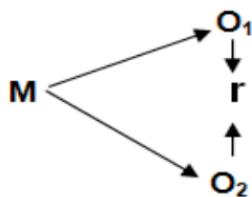
La investigación básica cumple el objetivo de investigar y producir conocimientos nuevos, aumentando los postulados teóricos dados a la ciencia. (Gallardo, 2017)

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental debido a que se realizó sin la alteración intencional de variables y solo se observaron los fenómenos de forma natural para analizar y también es transversal, porque los datos se recolectan en un instante.

Fue correlacional, debido a que se conoció la relación entre dos variables en un determinado contexto. (Hernández, 2018)

Esquema:



Donde:

- M : Muestra - 363 usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba
- O₁ : Gestión por procesos
- O₂ : Calidad de servicio
- r : Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión por procesos

- **Definición conceptual:** La Gestión por procesos es una estrategia organizacional dirigida a lograr la eficiencia en los procesos productivos que realiza la organización. Surgida del mundo organizacional, es conocida también como BPM, (Business Process Management), y su incursión en los diferentes campos productivos de la actividad humana ha ido en aumento (Robles y Diaz, 2017)

Definición operacional: Es una forma de gerencia basada en diferentes modelos, el más empleado es la propuesta del ISO 9000:2000 donde las actividades se clasifican en cuatro grupos que son las dimensiones: Responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización de procesos y medición, análisis y proceso de mejora.

Indicadores: Objetivos, enfoque al usuario, política, planificación, provisión de recursos, capacidad del personal, infraestructura idónea, ambiente de trabajo, prestación de servicio, capacidad de cumplir necesidades, diseño y desarrollo, estrategias, grado de satisfacción,

seguimiento y medición, solución de problemas y mejora continua. Conformados por 16 ítems con una escala de Likert.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Es el juicio general del cliente sobre su excelencia o superioridad, que resulta de la comparación entre los consumidores y sus percepciones de los resultados del servicio. Indican que durante la evaluación de la calidad del servicio y en ausencia de criterios objetivos, es necesario realizar un diagnóstico, basado en el análisis de las percepciones del usuario en relación con el servicio recibido (Ganga, et al., 2019)

- **Definición operacional:** Es la conformidad de los procesos que relacionan con productos o servicios, la medición se realizará con el modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian que establece las dimensiones: estructura, proceso y resultado.

Indicadores: Cantidad y calidad de personal, equipos e instrumentos, seguridad, instalaciones físicas y normas. También incluye reglamentos y procedimientos, sistemas de información, acciones de pacientes, precisión oportunidad, proceso de comunicación, aplicación de procedimiento, verificación y cumplimiento, capacidad de respuesta, mejoramiento de la salud del paciente y satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

Conformados por 16 ítems con una escala de Likert.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo.

3.3.1. Población

Se trata de un conjunto definido de casos sobre lo que se investiga, direcciona a la selección de la muestra. (García et al., 2013).

La población está conformada por 6769 usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba acorde al reporte del SIASIS.

- **Criterios de inclusión**
 - ✓ Participación voluntaria
 - ✓ Usuarios afiliados al Hospital de apoyo Pomabamba
 - ✓ Disponibilidad de llenado del instrumento de recolección de datos
- **Criterios de exclusión**
 - ✓ Usuarios con trastornos mentales
 - ✓ Usuarios menores de 18 años
 - ✓ Usuarios de edad avanzada superior a 65 años.

3.3.2. Muestra

Subgrupo del universo o población que se está encuestando y es representativo de este, para que los resultados sean de aplicación universal. (Hernández y Mendoza, 2018).

La ecuación se aplicó a una sola población con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0,05, mediante muestreo probabilístico que fue 363 usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba.

3.3.3. Muestreo

Se realizó muestreo probabilístico, ya que la población objeto de estudio tiene igual probabilidad de ser seleccionada, con el fin de identificar sus características únicas y tamaño de muestra, al azar. (Gómez, 2006).

3.3.4. Unidad de análisis

Está conformado por cada usuario afiliado que acude a atenderse al Hospital de Apoyo Pomabamba.

3.4. Técnicas recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica empleada fue una encuesta de forma escrita a través de un cuestionario.

Está compuesto por una serie de preguntas que versan sobre una o más variables que se van a medir, las preguntas se cierran con opciones

de respuesta previamente definidas que serán más sencillas de codificar y analizar, se aplican como un cuestionario autoadministrado, lo que significa que el cuestionario se proporcionará directamente a los participantes. La pregunta la contesta una persona que está presente, no intervienen intermediarios, y las respuestas las escriben ellos. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.4.2. Instrumento

Se empleó el cuestionario. Es un instrumento que permite a los investigadores la oportunidad de hacer varias preguntas para recolectar Información estructurada sobre muestras humanas. (Meneses, 2016)

El cuestionario de la variable gestión por procesos está conformada en cuatro dimensiones con 15 ítems.

El cuestionario de la variable calidad de servicio está conformada en tres dimensiones con 15 ítems.

3.4.3. Validez

Los instrumentos que se aplicaron en este trabajo de investigación estuvieron sometidos a la consulta y juicio de tres expertos con la entrega de la carpeta con cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; y se mejoró los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

La validación del juicio de expertos es un método basado en el ajuste teórico entre los ítems del instrumento y los conceptos de eventos diseñado para mostrar si existe consenso. (Hurtado, 2021)

3.4.4. Confiabilidad

Alfa de Cronbach, es una fórmula general para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, cuando las respuestas a las preguntas son dicotómicas o tienen más de dos valores, refleja la consistencia interna de la covarianza de estos ítems del cuestionario o prueba, por lo que

cuanto mayor sea el cambio en la covarianza, mayor la confiabilidad. (Rodríguez y Reguant, 2019)

Se utilizó el Alfa de Cronbach, para el instrumento de la gestión por procesos arrojó 0,861 y para el instrumento de la calidad de servicio arrojó 0,879 los cuales muestran buena confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En cuanto al desarrollo y obtención de resultados de este trabajo de investigación, se ha realizado una secuencia de procedimiento que lograron los objetivos establecidos y comprobación de hipótesis, en relación con los instrumentos fue diseñado, posterior se obtuvo la correspondiente autorización del representante del hospital. Al finalizar la recaudación de información estas fueron codificadas en una base de datos para su procedimiento mediante un software que permitió la tabulación, cifras y figuras correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos conseguidos del cuestionario fueron digitados en una matriz de datos en Microsoft Excel para su análisis en el programa estadístico SPSS-22, lo que nos permitió realizar la interpretación mediante tablas y gráficos de los resultados, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorow - Smirnov, posterior se optó por usar el coeficiente Rho de Spearman para la validación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto al Código de Ética U. César Vallejo (2021), el estudio se sometió estrictamente por lo dispuesto en el artículo 7, literal "f", es necesario incorporar los datos de la institución donde se realizará la investigación, cumplir con la presentación formal a la escuela de Posgrado la autorización formal otorgada por la institución donde se llevó a cabo la investigación, es parte de los requisitos para sustentar. (Código de Ética, 2021).

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 01.

Pruebas de normalidad de Kolmogorow - Smirnov

	K-S ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	0,230	363	0,000
Variable 2	0,148	363	0,000

H1. Los datos tienen una distribución normal

H0. Los datos no tienen una distribución normal

Tal como se aprecia en la tabla hubo valores de significancia inferiores al nivel de 0,05. De acuerdo con este resultado, los datos utilizados sobre gestión por procesos y calidad de servicio no presentan distribución normal, se rechaza la hipótesis alterna. De manera que se hace apropiado utilizar la prueba no paramétrica de Spearman para realizar el análisis correlacional.

Contrastación de hipótesis

H1. La gestión por proceso se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

H0. La gestión por procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Tabla 02.

Prueba de correlación.

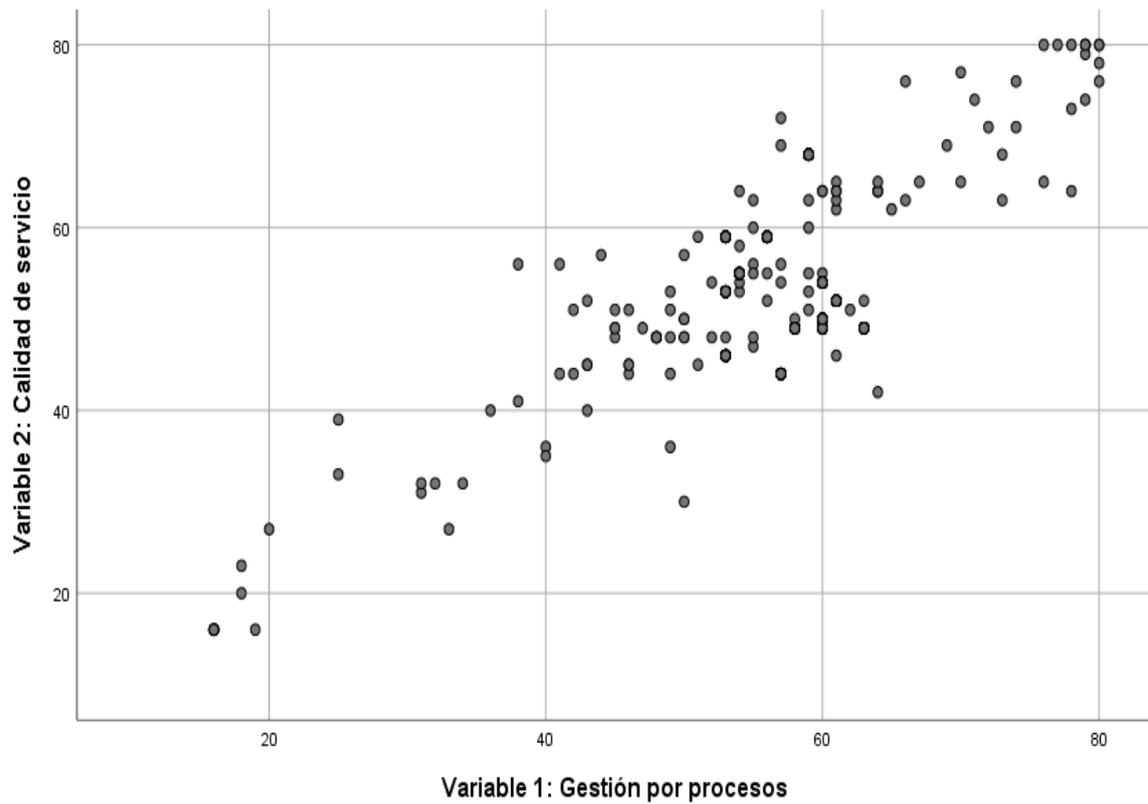
		Variable 2: Calidad de servicio
Variable 1: Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,382**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	363

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

Tal como se muestra en la tabla hubo una significancia de 0,000, esta resulta inferior a 0,05 de manera que resulta adecuado rechazar la H0. Ello quiere decir que la gestión por proceso se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. A su vez, de acuerdo con el Rho de Spearman de 0,382, se interpreta que la relación fue positiva y media, que se interpreta a una mejor gestión por procesos en el hospital, su calidad de servicio aumenta medianamente.

Figura 1.

Diagrama de dispersión



De acuerdo con la figura se aprecia que la distribución de puntos, al mostrar agrupaciones que se van direccionando desde la parte inferior izquierda hacia la parte superior derecha, va creando una correlación positiva entre ambas variables.

Tabla 03.

Niveles de la Gestión por procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	4,7%
Regular	216	59,5%
Bueno	130	35,8%
Total	363	100,0%

Según se aprecia en la tabla, el 59,5% (216) de los usuarios encuestados indicó que hubo un nivel regular de gestión por procesos en el Hospital de Apoyo Pomabamba, continúa el 35,8% (130) que indicó que hubo un nivel bueno de gestión por procesos; y el restante 4,7% (17) indicó que hubo un nivel malo de gestión por procesos.

Tabla 04.

Niveles de las dimensiones de Gestión por procesos

	Dimensión 1:		Dimensión 2:		Dimensión 3:		Dimensión 4:	
	F	%	f	%	F	%	F	%
Malo	18	5,0%	17	4,7%	20	5,5%	30	8,3%
Regular	202	55,6%	234	64,5%	251	69,1%	206	56,7%
Bueno	143	39,4%	112	30,9%	92	25,3%	127	35,0%
Total	363	100,0%	363	100,0%	363	100,0%	363	100,0%

Tal como se evidencia en la tabla, en lo concerniente a la dimensión 1, el 55,6% (202) hubo un nivel regular de responsabilidad de la dirección; seguido por el 39,4% (143) hubo un nivel bueno; mientras que el 5,0% (18) refirió un nivel malo, por otro lado, en lo concerniente a la dimensión 2, el 64,5% (234), expresó un nivel regular de gestión de recursos; seguido por el 30,9% (112) hubo un nivel bueno; y el 4,7% (17) expresó que hubo un nivel malo, la dimensión 3, el 69,1% (251) indicó que hubo un nivel regular de realización de procesos; seguido por el 25,3% (92) que indicó un nivel bueno; y el restante 5,5% (20) indicó que hubo un nivel malo. Finalmente, en cuanto a la dimensión 4, el 56,7% (206) expresó que hubo un nivel regular de medición, análisis y proceso de mejora en el hospital; seguido por el 35,0% (127) indicó que hubo un nivel bueno; y el restante 8,3% (30) que hubo un nivel malo.

Tabla 05.

Niveles de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	5,2%
Medio	284	78,2%
Alto	60	16,5%
Total	363	100,0%

En la tabla se observa que el 78,2% (284) de los usuarios encuestados expresó que el Hospital de Apoyo Pomabamba mostró un nivel medio de calidad de servicio, le sigue el 16,5% (60) que expresó que el hospital mostró un nivel alto de calidad de servicio, mientras que el restante 5,2% (19) expresó que el hospital mostró un nivel bajo de calidad de servicio.

Tabla 06.***Niveles de las dimensiones de calidad de servicio***

	Dimensión 1: Estructura		Dimensión 2: Procesos		Dimensión 3: Resultados	
	F	%	f	%	f	%
Bajo	18	5,0%	33	9,1%	18	5,0%
Medio	266	73,3%	196	54,0%	216	59,5%
Alto	79	21,8%	134	36,9%	129	35,5%
Total	363	100,0%	363	100,0%	363	100,0%

La tabla indica que, en relación a la dimensión 1, el 73,3% (266) de los usuarios (266) indicaron un nivel medio de calidad de la estructura; seguido del 21,8% (79) que mostró un nivel alto; y el 5,0% (18) que expresaron un nivel bajo, en cuanto a la dimensión 2, el 54,0% (196) expresaron el nivel medio de calidad del proceso; seguido del 36,9% (134) que mostró un nivel alto; y 9,1% (33) que expresaron un nivel bajo. Finalmente, en cuanto a la dimensión 3, el 59,5% (216) de los participantes dijeron que el hospital brinda atención con un alto grado de calidad; seguido del 35,5% (129) que dijo que el hospital tiene un nivel medio; y el 5% restante (18) dijo que el hospital tenía una baja calidad de resultados.

Tabla 07.

Prueba de correlación

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 1:	C. d Correlación	0,349**
Responsabilidad de la dirección	Sig.	0,000
	N	363

H1. La responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

H0. La responsabilidad de la dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Interpretación

De acuerdo con la tabla hubo una significancia de 0,000. Esta resulta inferior a 0,05. Por lo cual es adecuado rechazar la H0, ello quiere decir que la responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. Asimismo, tomando al coeficiente Rho de 0,349, se interpreta que la relación fue positiva y media. Es decir, a una mejor responsabilidad de la dirección en el hospital, su calidad de servicio aumenta medianamente.

Tabla 08.

Prueba de correlación

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 2: Gestión de recursos	C. de Correlación	0,416**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	363

H1. La gestión de recursos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

H0. La gestión de recursos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Interpretación

Como se demuestra en la tabla, la significancia fue de 0,000. Esto es menos de 0,05, por lo que es apropiado rechazar H0; Esto implica que la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba está significativamente relacionada con la gestión de recursos, 2022. Por el contrario, el coeficiente Rho de 0.416 indica que la relación fue positiva y media, por lo cual, a una mejor gestión de recursos en el hospital, su calidad de servicio aumenta medianamente.

Tabla 09.

Prueba de correlación

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 3:	C. de Correlación	0,494**
Realización de procesos	Sig	0,000
	N	363

H1. La realización de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

H0. La realización de procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Interpretación

La tabla mostró una significancia de 0.000. Esto es menos de 0,05. En consecuencia, corresponde rechazar H0, lo que significa que la calidad del servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba se ve significativamente afectada por los procesos que allí se realizan. De igual forma, el coeficiente Rho de 0.494 se interpreta como que la relación fue positiva y media, esto quiere decir que la calidad del servicio en el hospital aumentó moderadamente.

Tabla 10.

Prueba de correlación

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 4: Medición, análisis y proceso de mejora	Coeficiente de correlación	0,252**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	363

H1. La medición, análisis y procesos de mejora se relacionan significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

H0. La medición, análisis y procesos de mejora no se relacionan significativamente con la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Interpretación

Tal como se observa en la tabla hubo una significancia de 0,000. Esta resulta inferior a 0,05, de manera que es adecuado rechazar la H0, ello quiere decir que la medición, análisis y procesos de mejora se relacionan significativamente con la calidad de servicio. Por su parte, de acuerdo con el coeficiente Rho de 0,252, se interpreta que la relación fue positiva y media; por lo cual, a una mayor efectividad en la medición, análisis y procesos de mejora en el hospital, su calidad de servicio aumenta medianamente.

V. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación, se procedió a realizar la contrastación de los hallazgos encontrados en el estudio, estableciendo parámetros que permiten identificar las similitudes y el establecimiento de diferencias. Se estructura tomando en consideración los objetivos establecidos en el estudio, las hipótesis, datos descriptivos y cálculos inferenciales. Es preciso acotar que para la variable gestión por procesos, se seleccionaron las dimensiones, los cuales permitieron comprender a profundidad todo lo relacionado a ello. Para la variable calidad de servicio, se seleccionaron las dimensiones estructura, procesos y resultados.

Existen otros elementos importantes de considerar en la investigación, dentro de los cuales se señalan las limitantes que se pudieran presentar durante la realización del estudio, así como las fortalezas y debilidades. En principio se mencionan las limitantes, existiendo carencia de estudios a nivel internacional que relacionen ambas variables que se han abordado desde diseño correlacional, la mayoría de los estudios encontrados presentan otros tipos de enfoques, diseños y tipo de investigación. Otra limitante, se relaciona con el tiempo en que deben realizarse las encuestas, la disponibilidad de los encuestados la exposición de tiempo del investigador.

Igualmente, se puede mencionar las fortalezas las cuales se reflejan en la habilidad que fue desarrollando el investigador para realizar la búsqueda, utilizando buscadores como Dialnet, Redalyc, Scielo, Scopus y diversos repositorios para cumplir con la cantidad de antecedentes, bases teóricas, la información de la realidad problemática y otros aspectos necesarios para culminar de forma exitosa el trabajo. Respecto a las debilidades, las cuales fueron superadas teniendo en cuenta las orientaciones recibidas por el asesor, se encuentran las habilidades investigativas del estudiante, la elaboración de las diversas observaciones realizadas, la complementación de información, el establecimiento de un cronograma personal para poder desarrollar el trabajo dentro de los tiempos establecidos por la universidad.

En relación con el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022. como se muestra en la tabla hubo una significancia bilateral que mostro un valor de 0,000, y el coeficiente del Rho de Spearman de 0,382 señalando que existe una correlación positiva y media, indicando a una mejor gestión por procesos en el hospital, su calidad de servicio aumenta medianamente.

Estos resultados concuerdan con lo señalado en el estudio de García y Gamarra (2019), relacionado con la gestión de procesos y la influencia que puede tener en la calidad del servicio que se ofrecen, dentro de los resultados más importantes se mencionó que en existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y la calidad de servicio con un valor de 0.949, además se presentaron valores de regulares al consultar.

También coinciden con Martín (2021), en el estudio referido a la gestión realizada utilizando procesos y la calidad de servicio que se presta en un centro de salud, dentro de los resultados más importantes evidenció la existencia de una correlación de tipo moderada entre la gestión de procesos la calidad de servicios con un Rho Spearman 0,521 obteniendo como resultado una relación positiva y moderada. También resalta dentro de sus hallazgos que prevaleció el valor regular en la mayoría de los usuarios al referirse a los dos temas en estudio.

Igualmente, estos resultados concuerdan con los encontrados por Malpartida (2022), una investigación referida a la gestión de procesos y la influencia en la calidad del servicio en un centro asistencial, se evidenció que existe una correlación entre la gestión por procesos y la percepción de calidad de servicio con el valor de 0,000.

Desde la perspectiva teórica, debe señalarse que la gestión por procesos está relacionada con la alineación de ciertas estrategias, objetivos que se trabajan de forma independiente, centradas en incrementar la satisfacción del cliente y la capacidad. (Medina et al 2018).

En este contexto también se menciona, la realización de los procesos, donde

se enfatiza la necesidad de prestar un servicio, cubriendo las necesidades, tomando como referencia el diseño y desarrollo de diversas estrategias que ayuden a la consolidación del proceso.

En el primer objetivo específico: Identificar el nivel de gestión por procesos en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022 donde los resultados evidencian que el 59,5% de los encuestados opinó que existe una gestión por procesos regular, el 35,8% la considera dentro de un nivel bueno y el 4,7% como malo. También es pertinente mencionar que, al evaluar las dimensiones de esta variable. En la dimensión 1, referida a la responsabilidad de la dirección el 55,6% la asumen como a nivel regular, estos resultados no pueden ser considerados como positivos, debido a que existe una gran cantidad de usuarios que considera que existen debilidades. En relación a la dimensión 2, relacionada la gestión de recursos el 64,5% considera que esta se realiza de forma regular, entonces existen evidencia para comprender que la percepción implica que existen aspectos que deben ser mejorados.

En la dimensión 3, referida a la realización de procesos el 69,1% considera que se encuentran dentro del nivel regular, lo que implica que no todos los procesos están llevando a cabo de forma deficiente; respecto a la dimensión 4, vinculada a la medición, análisis y proceso de mejora donde los resultados mostraron que el 56,7% la ubica dentro del nivel regular, es decir, existen procesos de este tipo que no se están llevando a cabo completamente.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Muñoz (2019), en la investigación referida a la gestión por procesos de los diferentes servicios que ofrecen en un centro de salud, donde se resalta que los procesos que se gestionan a nivel interno se vinculan a la expectativa del percepciones que tienen pacientes, estimándose que cuando esta gestión por procesos implica mejorar la calidad del servicio debe incrementar, para satisfacer las demandas, generando un ambiente donde se perciba buenos niveles de satisfacción.

Es importante resaltar desde la perspectiva teórica, al hablar sobre gestión de

procesos, se enfatiza la necesidad de realizar planificaciones, organización, dirección y control de todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas, logrando así identificar las necesidades para satisfacer cubriendo las expectativas del usuario. También se deben considerar las metas organizacionales, lo que implica el logro de los objetivos que se establecen dentro de la organización. Es preciso acotar que se debe contar con una red establecida donde se integren los procesos, las interacciones los diferentes tipos de productos, para así poder lograr la eficacia en los resultados (Minsa, 2020).

Evidentemente, existen valores medios o moderados en aspectos tan esenciales como las responsabilidades de la dirección, lo cual están enfocados en el logro de los objetivos, los enfoques y la política deben ser hacia la atención al usuario y otros aspectos referidos a la planificación; se está hablando de un tema relevante para la consolidación de procesos que sean realmente efectivos. De igual forma, hablar de la gestión de recursos está asociado al establecimiento o la provisión de los mismos, la necesidad que se tiene de establecer la capacidad personal, contar con una estructura idónea y también un ambiente de trabajo deseable.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar la calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022, donde se evidencia que el 78,2% determina nivel medio, 16,2% nivel alto y 5,2 bajo, al interpretar estos resultados se observa que existen carencias en la calidad del servicio. También se obtienen resultados en función de las dimensiones de la calidad de servicio, en la primera referida a la estructura se evidenció que el 73,3% de los encuestados indicaron que se encuentra en un nivel medio; mientras en la segunda dimensión relacionada los procesos donde se presentó una tendencia con 54,0% indicando que se encuentre un nivel medio y la tercera dimensión relacionada los resultados mostró valores de nivel medio con el 59,5%.

Estos datos coinciden con los resultados obtenidos en la investigación de Castellano, Peña y Suarez (2019) los cuales debe realizar un estudio centrado en la evaluación de la calidad de los servicios en un centro asistencial, dentro de las

apreciaciones más importantes señalaron que existen debilidades dentro de la atención que perciben los usuarios, en la mayoría de los casos mostraron una apreciación entre moderada y negativa, resaltando que existen aspectos que necesitan ser mejorados.

Este mismo orden de ideas, se menciona que este estudio concuerda con los resultados encontrados por Paico y Anaya (2021), los cuales realizan una investigación referida a la gestión por procesos que deben utilizarse para la mejora de la calidad de la gestión en un centro integrado de salud, dentro de los hallazgos resaltaron los encuestados que existía una baja gestión de calidad, resaltando también que no existían estrategias basadas en la gestión por procesos que causaron cambios sustanciales que pueden ser percibidos por los usuarios. Se resaltó también la necesidad de identificar la carencia para poder afrontar con la planificación y estrategias efectivas que ayuden a afrontar la problemática.

Desde la representación teórica, es importante acotar que la calidad de servicios está asociada a establecer la conformidad de los requerimientos, es decir, qué deben estar claramente establecidos los estándares que se requieren para poder cumplir con todos los requisitos y demandas que puedan tener las diferentes personas (Duque, 2015).

De igual forma, es preciso resaltar que la calidad está referida al juicio de integrar de excelencia implica equilibrio entre las expectativas del usuario y la percepción sobre servicio que recibe. Indicando que, en el transcurso de la evaluación de la calidad de servicio en la mayoría de los casos, para el usuario no existe un estándar específico, es decir se basa en la percepción que tiene el usuario en relación con el servicio que recibe (Gagna et al., 2019).

También para Torres y Vásquez (2015), es importante que se considere diferentes modelos al evaluar la calidad, algunos resaltan características como la estructura, enfatizando aquellas características físicas de organización de acuerdo al tipo de sistema de salud; el proceso, donde debe estar inmerso lo que se realiza con lo que se planifica para la atención al paciente, y por último, se estaría hablando

de los resultados, es decir, se pone en práctica lo planificado.

Es importante considerar que, la calidad de servicio está relacionada con aquellos aspectos tangibles, los cuales son percibido por los usuarios, en este caso se evidenciaron debilidades, resaltando carencia en los servicios. Se debe tener presente la necesidad abordar este tema y también aplicar medidas como seguimiento y otras orientaciones que permitan la buena práctica, desde la planificación.

En el tercer objetivo específico: se abordan los resultados referidos a las dimensiones de la responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio como se muestra los resultados indicaron que, existe una correlación entre la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio con un p valor de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,349 indicando que la relación es baja y positiva.

Estas valoraciones concuerdan con lo señalado por Inca (2020) en donde se resalta la existencia de una relación entre la responsabilidad de la formación y capacitación del talento humano resaltando la incidencia que tienen en la calidad de los servicios. También se resalta que la calidad de servicio es percibida con una gran parte de los encuestados como baja.

Así mismo, se aborda la correlación entre la dimensión gestión de recursos con calidad de servicio, y una correlación de Spearman 0, 416, indicando que la relación es positiva de nivel bajo. Estos datos concuerdan con los hallazgos encontrados por Pedraja et., al. (2019) en el estudio relacionado calidad de servicio percibidas por los pacientes o usuarios, donde se resalta la importancia de garantizar aquellos elementos tangibles que genera satisfacción de los usuarios, resaltando la gestión de recursos como elemento esencial para el logro de un servicio de calidad.

Teóricamente, para Larico (2022) resalta que la calidad del servicio está relacionada con múltiples responsabilidades, dentro de las cuales se encuentra la parte social. Debe evidenciarse que las empresas muestran dentro de la

planificación aspectos referidos a la contribución con las personas y el ambiente.

Es importante resaltar que, la responsabilidad social de las empresas está relacionada con la calidad del servicio, teniendo presente que las personas interpretan las acciones de las empresas elaborando una visión positiva o negativa de acuerdo con las actitudes que asumen hacia el personal y la contribución al medio ambiente.

De igual forma, se menciona la correlación entre la dimensión realización de procesos y la calidad de los servicios, obteniéndose como resultado que existe una relación entre la realización de procesos y la calidad de los servicios con un p valor de 0,000 y un Rho de 0,494, es decir, esta relación es positiva y baja. Estos resultados coinciden con Navarro (2017) en el estudio referido a la relación entre las variables, que se ofrece con un valor de 0,667. Se resalta también existe una correlación entre las dimensiones tangibilidad, seguridad, fiabilidad y empatía.

En relación con la cuarta dimensión, relacionada con la medición, análisis y procesos de mejora, se evidenció que existe una relación entre la medición, análisis y procesos de mejora respecto a la calidad de servicio, el Valor de p fue de 0,000 y para la correlación del Rho de Spearman fue de 0,252, es una relación muy baja y positiva. Estos valores concuerdan con lo señalado por Pedraja et al., (2019) en el artículo centrado en la percepción de calidad de los servicios en el área de salud, dentro de los resultados obtenidos se enfatiza la existencia de debilidades y aspectos específicos que deben mejorar, resaltando que existen áreas donde se observan mejor percepción como los elementos tangibles y otro donde se presentan valores desfavorable como la fiabilidad, lo que implica que existe un nivel de desconfianza en los usuarios. También se resalta la relación que existe entre la utilización de procesos de medición adecuados y otros aspectos relacionados a la mejora.

Al evaluar en forma general la relación entre las variables, se puede comprender que todas las dimensiones presentan una significancia $p > 0,05$ lo cual indica que existe una correlación. Es importante acotar, además, de acuerdo con el

resultado del Rho de Spearman la relación es positiva y los valores varían desde muy baja hasta baja. Es importante mencionar que las dimensiones que se obtuvieron mayores resultados de correlación fueron la gestión de recursos y la realización de procesos; mientras el menor valor se evidenció en la dimensión cuatro relacionada a la medición, análisis y proceso de mejora.

En relación con la cuarta dimensión, relacionada con la medición, análisis y procesos de mejora como se observa en la tabla, se evidenció que existe una relación entre la medición, análisis y procesos de mejora respecto a la calidad de servicio, el Valor de p fue de 0,000 y para la correlación del Rho de Spearman fue de 0,252, es una relación muy baja y positiva.

Evidentemente, existe otro aspecto significativo que deben ser mencionados de acuerdo con Hernández et al. (2017) en el estudio referido a la gestión por procesos, resaltando que resulta beneficioso cuando los procesos se plantean en función de la mejora hacia el logro de los objetivos. Igualmente, se destacó que para el incremento de la efectividad de los procesos se debe contar con un ambiente de trabajo colaborativo y dinámico, además de agregar en forma gradual mejoras dirigidas hacia la innovación. En este mismo orden de ideas, se menciona a López y Martínez (2021) en la investigación referida a la gestión por procesos, resaltando que, esta gestión elaborada por procesos está constituida por diferentes experiencias exitosas, sobre todo en el área de salud donde los resultados se ven reflejados en la atención al usuario, se deben profundizar más estudios de la implementación de procesos en el área de la salud, debido a que no existen suficientes.

En el ámbito teórico, se implica la responsabilidad de la dirección, donde se planteen un objetivo, los cuales son determinantes para el logro de cualquier proceso o establecimiento de una estrategia. También se debe considerar la gestión de los recursos, estableciendo asignaciones y responsabilidades, así como la medición de cada logro, todo esto proporcionando la herramienta necesaria y la infraestructura al personal. Respecto a la medición de los procesos, es imprescindible que se evalúen en función del desempeño, estableciendo medidas

específicas para el monitoreo, la cual permitirá el establecimiento de medidas preventivas y correctivas (Venegas, 2016)

Deben señalarse también las implicaciones del estudio, desde la perspectiva práctica, esta investigación permitió al Hospital de Apoyo en Pomabamba, reflexionar en función a los resultados, teniendo presente que al evaluar la gestión por procesos y la calidad de servicio, se obtuvieron en su mayoría valores donde predominó el nivel moderado. También se pueden tomar medidas, planificando acciones y estrategias, basándose en el diagnóstico realizado en este estudio para el fortalecimiento de los procesos, así como establecer mejoras basadas en ofrecer un servicio de calidad. Se debe considerar que, al hablar de centros de salud, es determinante que se considere la atención como prioridad para los pacientes o usuarios, el personal debe asumir su labor con un alto compromiso social, ético y valores que le permita transmitir a las personas la dedicación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la aplicación de Rho Spearman el resultado demuestra que el nivel de la correlación de la variable gestión administrativa y calidad de servicio es positiva y media con un coeficiente de 0,382.

Segunda: El hallazgo de la gestión por procesos en el nosocomio donde se realizó la investigación demuestra que el 59,5% resalta un nivel regular que es equivalente a 216 usuarios afiliados, mostrando carencia en responsabilidad de la dirección.

Tercera: El hallazgo del nivel de la calidad de servicio en el nosocomio donde se realizó la investigación, resalta el 78,2% que equivale a 284 usuarios, siendo un nivel medio de calidad de servicio, esto a causa de carencia en la estructura, procesos y resultados.

Cuarta: Representando con valores de la prueba de Spearman tenemos a responsabilidad de la dirección con 0,349, gestión de recursos 0,416, realización de procesos 0,494 y medición, análisis y proceso de mejora 0,252.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al director ejecutivo y su equipo de trabajo del nosocomio, que contextualicen en el ámbito de la gestión por procesos y se planteen el desafío de aplicar nuevas herramientas en aspectos como responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización de procesos y medición del proceso de mejora para así optimizar la gestión institucional.

Segunda: El director ejecutivo y su personal deben contextualizarse en la calidad del servicio, ya que la gestión orientada al cliente es uno de los componentes más importantes de una excelente organización, todo ello con la utilización eficiente de todos los recursos. La capacidad de la organización para acceder a los recursos: materiales, personas, tecnologías, sistemas y así satisfacer las demandas de los usuarios.

Tercera: Para establecer un enfoque común, el director y los trabajadores del Hospital de Apoyo Pomabamba necesitan considerar los resultados de esta investigación. Deben trabajar en equipo para comprender los procesos relacionados con la gestión de la salud en general y crear un punto focal para sus esfuerzos. Este enfoque les permite buscar la excelencia en todos los procesos de gestión y servicio, así como mantener un enfoque objetivo en los usuarios. En última instancia, esto promueve y hace avanzar a la organización en su conjunto.

REFERENCIAS

Autoridad Nacional de Servicio Civil – Servir (2021). *Gestión por procesos para la administración Pública. Perú: Escuela Nacional de Administración Pública.*

Becerra B. y Condori A (2019). *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan “Cero Colas” en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 4(36), 1-6. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>.

Berdugo C. R., Barbosa R. A., y Prada L. M. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. DYNA*, 83(197), 212-221. <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>.

Carhuancho I. M., Nolazco F. A., Guerrero M. A. y Silva D. R. (2021). *Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>.

Castellano S., Peña O. y Suarez D. (2019) *Calidad de servicios en centros materno-pediátricos del estado Zulia. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia*, 86(24), 1-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>.

Universidad César Vallejo. (2021). *Código de Ética*. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B002622020UCVApruebaActualizaci%C3%B3ndelC%C3%B3digo%C3%89ticaenInvestigaci%C3%B3n-1-1.pdf>.

Consulting (2016). *Gestión por procesos en sistemas de gestión*. <https://rc-consulting.org/gestion-por-procesos-en-las-entidades-publicas-2-2/>.

- Cruz A., Orduña M. y Álvarez J. (2018). *Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. Innovación de negocios*, 30(15), 1-20.
<https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291/260>.
- Duque Oliva E. J. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 25(15), 64-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/8180250.pdf>.
- Escuela Nacional de Administración Pública (2021). *Gestión por procesos para la administración pública*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%Ablica.pdf>.
- Espinoza Diaz. J. A, (2022). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo Pomabamba*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95936>.
- Flores S. P. y Núñez, L. A. (2021). *Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú*. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>.
- Frías Navarro D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. *Universidad de Valencia, España*. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>.
- Gallardo Echenique E. (2017). *Metodología de la Investigación*. (1ª ed.).
<http://repositorio.continental.edu.pe/>.

- Ganga F., Henríquez N. y Pedraja L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo Servqual*. *Ingeniare*, 4(27), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- García J. A., Reding A., y López J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733226007.pdf>.
- García J. D. y Gamarra G. 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*. [tesis de licenciatura, universidad privada Antenor]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5653>.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by Step: A simple guide and reference*. 11.0. (4ta ed.). Boston, Allyn y Bacon.
- Gómez Marcelo M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). Córdova: Brujas. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es>.
- Hernández Rodríguez A., R. (2021). *Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios*. *Editorial de Ciencias Médicas*. 35, 785. <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n35/1996-3521-inf-35-e785.pdf>.
- Hernández Rodríguez, A. (2021). *Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios*. *Revista de Información Científica para la dirección en Salud*. *INFODIR*, 0(35), 35-785. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/785>
- Hernández Sampieri R. y Mendoza Torres C., P (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). McGRAW-

HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>.

Hernández, A., Garay M. I., Sherwood L., Rodríguez M. M., Castañeda Y., y León, L. (2017). *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Archivo Médico de Camagüey*, 21(6), 717-728.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211153611005>.

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México, McGraw-Hill.

Hurtado de Barrera Jacqueline (2021). *La validez por juicio de expertos en investigación. Investigación Holística. Blog sobre metodología de la investigación, la epistemología y la didáctica desde una comprensión sintagmática de la ciencia*. <http://investigacionholistica.blogspot.com/>.

Inca Parra J. A. (2020). *Gestión del talento humano y procesos de la calidad de servicio Medicina Especializada del hospital Guillermo Almenara*. [Tesis Maestría, universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70194>.

Larico Quispe, B. N. (2022). *Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 556-571.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>

López Estrada J. M. (2021). *La gestión por procesos en las instituciones prestadoras de servicios de salud*. [Tesis especialidad, Universidad de Antioquia].
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26097/2/L%C3%B3pezJuliana_2022_Gestion%20por%20Procesos.pdf.

- Malpartida Serrano G. (2022). *Gestión por procesos en la calidad de servicio en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98986>.
- Marín F. y Pérez J. (2021). *Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(27),162-179. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35304>.
- Martin Marcelo E. P. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2021*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82015>.
- Medina A., Nogueira D., Hernández, A. y Comas R. (2018). *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>.
- Meneses Julio (2016). *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). *Clasificadores presupuestarios*. <https://www.mef.gob.pe/es/clasificadores-presupuestarios>.
- Minsa (2020). *Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en salud*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/704781-063-2020-minsa>.
- Muñoz Asenjo J. J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38780>.

- Navarro Granados N. A. (2017). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/306>.
- Paico, J. y Anaya, W. (2021). *Estrategias de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en el Sistema Integrado de Salud*. [Tesis licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82270>.
- Pedraja L., Valdés G., Riveros I. y Santibáñez D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica*. *Interciencia*. 9(44), 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>.
- Pedraja L., Valdés G., Riveros I. y Santibáñez D. (2019). *Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>.
- Perúpetro (s.f). *Manual de gestión por procesos, procedimientos y mejora continua*. Perú. [MNGFPG001.MNGFPG001+Manual+de+Gestión+por+Procesos+y+Mejora+Continua.pdf](#).
- Ramos E. V., Mogollón F. S., Santur, L. y Cherre, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>.
- Recuenco C. y Reyes W. (2020). *Calidad percibida: El bien mejor aceptado en el lenguaje del marketing*. *SCIENDO*. 23(3), 187-195. <https://doi.org/10.17268/10.17268/sciendo.2020.024>.

- Rey, S. P., Garivay F., Jacha J. P. y Malpartida J. N. (2022). *Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30128/Industry%204.0%20and%20business%20quality%20management.pdf?sequence=1>.
- Robles Guerrero L. y Diaz Urteaga P. (2017). *Aplicando la gestión por procesos en el sector salud. Rev. Acad Perú Salud*. 24(1), 1-20. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rodríguez Rodríguez J. y Reguant Álvarez, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE*. 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>.
- Salimbeni S. (2019). *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. Podium*, 35, 69-86. <https://app.amanote.com/v4.0.28/research/note-taking?resourceId=PZYk2nMBKQvf0BhiXpjz>.
- Torres SI, M. y Vásquez C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Valbuena A. S. (2017). *Gestión por Procesos*. (1ª ed.). *Fundacion Universitaria del área andina*, Bogotá.
- Venegas Contreras M. (2016). *Utilización de los modelos de gestión de calidad en la gestión de proyectos y procesos de evaluación. Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 8 - 11 nov. 2016* [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/2AD57292A9D715DB05258212006BD860/\\$FILE/venemir.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/2AD57292A9D715DB05258212006BD860/$FILE/venemir.pdf)

ANEXOS

Anexo N°01.

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por procesos	La Gestión por procesos es una estrategia organizacional dirigida a lograr la eficiencia en los procesos productivos que realiza la organización. Surgida del mundo organizacional, es conocida también como BPM, (Business Process Management), y su incursión en los diferentes campos productivos de la actividad humana ha ido en aumento. (Robles y Díaz, 2017)	La gestión por procesos es una forma de gerencia basada en diferentes modelos, el más empleado es la propuesta del ISO 9000:2000 donde las actividades se clasifican en cuatro grupos: Responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización de procesos, medición, análisis y proceso de mejora, se medirán mediante la información conseguida en	Responsabilidad de la dirección	Objetivos	1	Ordinal Malo [16-37] Regular [38-59] Bueno [60-80]
				Enfoque al usuario	2	
				Política	3	
				Planificación	4	
			Gestión de recursos	Provisión de recursos	5	
				Capacidad del personal	6	
				Infraestructura idónea	7	
				Ambiente de trabajo	8	
			Realización de procesos	Prestación de servicio	9	
				Capacidad de cumplir necesidades	10	
				Diseño y desarrollo	11	
				Estrategias	12	
			Medición, Análisis y proceso de mejora	Grado de satisfacción	13	
				Seguimiento y medición	14	
				Solución de problemas	15	
				Mejora continua	16	

		la entidad estudiada.				
Calidad de servicio	Es el juicio general del cliente sobre su excelencia o superioridad, que resulta de la comparación entre los consumidores y sus percepciones de los resultados del servicio. Indican que durante la evaluación de la calidad del servicio y en ausencia de criterios objetivos, es necesario realizar un diagnóstico, basado en el análisis de las percepciones del usuario en relación con el servicio recibido (Ganga, et al., 2019)	Es la conformidad de los procesos que relacionan con productos o servicios, la medición se realizará con el modelo de calidad de la atención medica de Avedis Donabedian que establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado.	Estructura	Cantidad y calidad del personal	1	Ordinal Bajo [16-37] Medio [38-59] Alto [60-80]
				Equipos e instrumentos	2	
				Seguridad	3	
				Instalaciones físicas	4	
				Normas	5	
				Reglamentos y procedimientos	6	
				Sistema de información	7	
			Procesos	Acciones del personal	8	
				Acciones de pacientes	9	
				Precisión, oportunidad	10	
				Proceso de comunicación	11	
				Aplicación de procedimientos	12	
			Resultados	Verificación y Cumplimiento	13	
				Capacidad de respuesta	14	
				Mejoramiento de la salud del paciente	15	
				Satisfacción de los usuarios con la atención recibida.	16	

Anexo N°02
Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario: Gestión por Procesos en el Hospital de Apoyo Pomabamba - 2022

Instrucciones: Estimado/a participante el presente cuestionario solo tiene fines académicos y tiene por objetivo recolectar datos relevantes, lea detenidamente las preguntas y marque con una x dentro de las alternativas que se acomode a su postura, marcar una sola alternativa manteniendo la escala de valoración.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N.º	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
Responsabilidad de la dirección						
1	¿El personal desarrolla todos los procesos necesarios para cumplir sus objetivos?					
2	¿Realizan estudios enfocados a las necesidades de los usuarios?					
3	¿La política de la organización esta armonizada con los servicios prestados?					
4	¿Planifican la adquisición de recursos que son necesarios para lograr la atención requerida por el usuario?					
Gestión de recursos						
5	¿La organización dispone de los recursos necesarios para mejorar la prestación de servicio a los usuarios?					
6	¿El personal muestra eficiencia en el proceso de atención a los usuarios?					
7	¿Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la atención a los usuarios?					
8	¿Los ambientes de atención disponen de señalizaciones para orientarse?					
Realización de procesos						
9	¿Desarrollan los procesos necesarios para la prestación de servicios?					
10	¿El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?					
11	¿El diseño y desarrollo garantizan la información necesaria para la prestación de servicios?					
12	¿Existe manuales que especifiquen como desarrollar los procesos de atención al usuario?					
Medición, Análisis y proceso de mejora						
13	¿Se implementan programas para medir el grado de satisfacción de los usuarios?					
14	¿Se realiza el seguimiento y medición de los procesos de atención, así como de los resultados?					
15	¿Cuándo se detecta disconformidad en la prestación de un servicio, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, de la no conformidad?					
16	¿Toman acciones preventivas y correctivas para la mejora continua?					

FICHA TÉCNICA DE GESTION POR PROCESOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Gestión por procesos”
3. Autor original: Ninguno
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de la gestión por procesos en el Hospital de Apoyo – Pomabamba, 2022.
6. Administración: Usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba.
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la gestión por procesos en el Hospital de Apoyo - Pomabamba, 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento con el cual se desarrollará la presente investigación fue consultado a expertos validadores, es decir se sometió a valoración de 3 profesionales, mismos que pronunciarán sus juicios. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto, cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de gestión por procesos, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014). Por lo consiguiente se utilizó el procedimiento de Alfa de Cronbach (∞), con un instrumento que consta de varios interrogantes; el cuestionario piloto el cual generó la congruencia y cohesión del instrumento planteado, el cual debe ser guiado de un resultado >0.70 .

Alfa de Cronbach sobre Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	16

Tal como se observa en la tabla hubo un Alfa de 0,861. Lo cual significa que los 16 ítems sobre gestión por proceso mostraron buena confiabilidad.

IV. DIRIGIDO A

363 usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias de las encuestas y lapiceros.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 16 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable gestión por procesos. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Responsabilidad de la dirección	1,2,3,4
Gestión de recursos	5,6,7,8
Realización de procesos	9,10,11,12
Medición, Análisis y proceso de mejora	13,14,15,16

Puntaje por dimensión y variable

Niveles y rangos sobre la variable Gestión por procesos y sus dimensiones

Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Malo	16 - 37	4 - 9	4 - 9	4 - 9	4 - 9
Regular	38 - 59	10 - 15	10 - 15	10 - 15	10 - 15
Bueno	60 - 80	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20

Cuestionario: Calidad de servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba - 2022

Instrucciones: Estimado/a participante el presente cuestionario solo tiene fines académicos y tiene por objetivo recolectar datos relevantes, lea detenidamente las preguntas y marque con una x dentro de las alternativas que se acomode a su postura, marcar una sola alternativa manteniendo la escala de valoración.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N.º	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
Estructura						
1	¿Los diferentes servicios tienen la cantidad y capacidad de personal suficiente para la atención de la población?					
2	¿Los servicios cuentan con la tecnología y equipos apropiados para la prestación de servicios?					
3	¿El hospital responde eficientemente a las emergencias de amenaza a la seguridad y protección de los usuarios?					
4	¿Hubo comodidad y limpieza en las instalaciones?					
5	¿Cumplen con las normas que ayuden a resolver problemas prioritarios de la salud?					
6	¿Se cumplen las reglas para mantener el orden y la armonía entre usuarios?					
7	¿El sistema de información entre el personal de los diferentes servicios y los usuarios es adecuada?					
Procesos						
8	¿Usted considera que el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destreza durante la atención?					
9	¿Confía para firmar consentimientos para realizar procedimientos médicos?					
10	¿La atención brindada en los diferentes servicios es efectiva y oportuna?					
11	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?					
12	¿Cuándo el hospital implanta nuevos procedimientos, la información que recibe es suficiente?					
Resultados						
13	¿Las jefaturas atienden quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios en forma oportuna y eficaz?					
14	¿Durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas para brindar una atención completa y minuciosa?					
15	¿Los servicios responden a lo que usted esperaba para su salud?					
16	¿Las atenciones por los distintos servicios produjeron un impacto final positivo en su salud?					

FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Calidad de servicio”
3. Autor original: Ninguno
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de calidad de servicio en el Hospital de Apoyo – Pomabamba, 2022.
6. Administración: Usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba.
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital de Apoyo - Pomabamba, 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento con el cual se desarrolló en la presente investigación fue consultado a expertos validadores, es decir se sometió a valoración de 3 profesionales, mismos que pronunciarán sus juicios. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; se mejoró los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de gestión calidad de servicio, se aplicó; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014). Por lo consiguiente se utilizará el procedimiento de Alfa de Cronbach (∞), con un instrumento que consta de varios interrogantes; el cuestionario piloto el cual generó la congruencia y cohesión del instrumento planteado, el cual fue guiado de un resultado >0.70 .

Alfa de Cronbach sobre Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	16

De acuerdo con la tabla se muestra que hubo un Alfa de 0,855. De manera que los 16 ítems sobre calidad de servicio presentaron buena confiabilidad.

IV. DIRIGIDO A

363 usuarios afiliados al Hospital de Apoyo Pomabamba

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias de las encuestas y lapiceros

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 16 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable calidad de servicio. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Estructura	1,2,3,4,5,6,7
Procesos	8,9,10,11,12
Resultados	13,14,15,16

Puntaje por dimensión y variable

Niveles y rangos sobre la variable Calidad de servicio y sus dimensiones

Nivel	Variable 2			Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3		
Bajo	16	-	37	07	-	16	05	-	11	04	-	09
Medio	38	-	59	17	-	26	12	-	18	10	-	15
Alto	60	-	80	27	-	35	19	-	25	16	-	20

Anexo N°03
Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 24 de octubre del 2022

Señor(a):

Lic. Jemis Frank Mejia Pumaricra
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL DE APOYO POMABAMBA

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al Sr. DANIEL FERNANDO GONZALEZ ALEGRE identificado con DNI No. 42646284 y código de matrícula No. 7002747707 estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE APOYO POMABAMBA, 2022.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Anexo N°04

autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Hospital de Apoyo Pomabamba	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jemis Frank Mejía Pumaricra	DNI: 32989421

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Daniel Fernando González Alegre	42646284

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 24 de octubre del 2022.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL POMABAMBA

JEMIS FRANK MEJÍA PUMARICRA
(Titular o Representante legal de la Institución)

DNI N° 32989421 CTMP-4700

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N°05

Validaciones de los instrumentos por juicio de expertos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. ERICK EDUARDO CRIBILLERO DEPAZ

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.


Firma

D.N.I: 42646284

Celular: 958406362

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable gestión por procesos:

La gestión por procesos se considera como la forma de gerencia de los procesos empresariales en sustitución de la gestión tradicional basada en las funciones y puede ser definida como la forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de estos con la estrategia, misión y objetivos. (Medina et al.2018)

Dimensiones:

Responsabilidad de la dirección: Estos incluyen procesos relacionados con la planeación estratégica, definición de políticas y objetivos, comunicación y disponibilidad de los recursos y enfoque al cliente.

Gestión de recursos: Incluyen los procesos necesarios para soportar la gestión, la realización y la medición, provisión de recursos incluyendo las personas e infraestructura.

Realización de procesos: Incluyen todos los procesos que generan los resultados pretendidos por la organización, prestación de servicio, capacidad de cumplir necesidades, diseño y desarrollo y gestión de compras.

Medición, Análisis y proceso de mejora: Incluyen los procesos que recogen y evalúan los datos del desempeño para la mejora de la eficiencia y eficacia, en estos se encuentran el seguimiento y medición, el monitoreo, la mejora, las acciones correctivas y preventivas y las auditorías internas.

Consta de 16 ítems.

II. Variable calidad de servicio:

Es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (Ganga et al., 2019)

Dimensiones:

Estructura: Describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno.

Procesos: Es lo que se hace para tratar a los pacientes.

Resultados: Es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Consta de 16 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal desarrolla todos los procesos necesarios para cumplir los objetivos de calidad definidos?	X		X		X		-
2	Directo	¿Realizan estudios enfocados a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		-
3	Directo	¿La política de la organización esta armonizada con los servicios prestados?	X		X		X		-
4	Directo	¿Planifican la adquisición de recursos que son necesarios para lograr la atención requerida por el usuario?	X		X		X		-
DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La organización dispone de los recursos necesarios para mejorar la prestación de servicio a los usuarios?	X		X		X		-
6	Directo	¿El personal muestra eficiencia en el proceso de atención a los usuarios?	X		X		X		-
7	Directo	¿Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la atención a los usuarios?	X		X		X		-
8	Directo	¿Los ambientes de atención disponen de señalizaciones para orientarse?	X		X		X		-
DIMENSIÓN 3: REALIZACION DE PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Desarrollan los procesos necesarios para la prestación de servicios?	X		X		X		-
10	Directo	¿El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		-
11	Directo	¿El diseño y desarrollo garantizan la información necesaria para la prestación de servicios?	X		X		X		-
12	Directo	¿Existe manuales que especifiquen como desarrollar los procesos de atención al usuario?	X		X		X		-

DIMENSIÓN 4: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y PROCESO DE MEJORA			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Se implementan programas para medir el grado de satisfacción de los usuarios?	X		X		X		-
14	Directo	¿Se realiza el seguimiento y medición de los procesos de atención, así como de los resultados?	X		X		X		-
15	Directo	¿Cuándo se detecta disconformidad en la prestación de un servicio, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, de la no conformidad?	X		X		X		-
16	Directo	¿Toman acciones preventivas y correctivas para la mejora continua?	X		X		X		-

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION POR PROCESOS**Observaciones:****Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. ERIK EDUARDO CRIBILLERO DEPAZ****DNI: 46580842****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAESTRO	GESTION PUBLICA
02	UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE	TITULO PROFESIONAL	CONTABILIDAD

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CASMA	CASMA	AREAS ADMINISTRATIVAS	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II – AREA DE GESTION INSTITUCIONAL
02	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CASMA	CASMA	AREA ADMINISTRATIVA	ESPECIALISTA DE ABASTECIMIENTO
03	RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA	JEFE DE LOGISTICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

27 de octubre del 2022

Firmado digitalmente por:
CRIBILLERO DEPAZ Erik
Eduardo FIR 46580842 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/11/2022 14:48:01-0500

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	-
1	Directo	¿Los diferentes servicios tienen la cantidad y capacidad de personal suficiente para la atención de la población?	X		X		X		-
2	Directo	¿Los servicios cuentan con la tecnología y equipos apropiados para la prestación de servicios?	X		X		X		-
3	Directo	¿El hospital responde eficientemente a las emergencias de amenaza a la seguridad y protección de los usuarios?	X		X		X		-
4	Directo	¿Hubo comodidad y limpieza en las instalaciones?	X		X		X		-
5	Directo	¿Cumplen con las normas que ayuden a resolver problemas prioritarios de la salud?	X		X		X		-
6	Directo	¿Se cumplen las reglas para mantener el orden y la armonía entre usuarios?	X		X		X		-
7	Inversa	¿El sistema de información entre el personal de los diferentes servicios y los usuarios es adecuada?	X		X		X		-
DIMENSIÓN 2: PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	-
8	Directo	¿Usted considera que el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destreza durante la atención?	X		X		X		-
9	Directo	¿Confía para firmar consentimientos para realizar procedimientos médicos?	X		X		X		-
10	Directo	¿La atención brindada en los diferentes servicios es efectiva y oportuna?	X		X		X		-
11	Directo	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	X		X		X		-
12	Directo	¿Cuándo el hospital implanta nuevos procedimientos, la información que recibe es suficiente?	X		X		X		-
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	-
13	Directo	¿Las jefaturas atienden quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios en forma oportuna y eficaz?	X		X		X		-

14	Directo	¿Durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas para brindar una atención completa y minuciosa?	X		X		X		-
15	Directo	¿Los servicios responden a lo que usted esperaba para su salud?	X		X		X		-
16	Directo	¿Las atenciones por los distintos servicios produjeron un impacto final positivo en su salud?	X		X		X		-

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO**Observaciones:****Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. ERIK EDUARDO CRIBILLERO DEPAZ****DNI: 46580842****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAESTRO	GESTION PUBLICA
02	UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE	TITULO PROFESIONAL	CONTABILIDAD

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CASMA	CASMA	AREAS ADMINISTRATIVAS	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II – AREA DE GESTION INSTITUCIONAL
02	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CASMA	CASMA	AREA ADMINISTRATIVA	ESPECIALISTA DE ABASTECIMIENTO
03	RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA	JEFE DE LOGISTICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**27 de octubre del 2022****Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensiónFirmado digitalmente por:
CRIBILLERO DEPAZ Erik
Eduardo FIR: 46580842 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/11/2022 14:49:09-0500

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

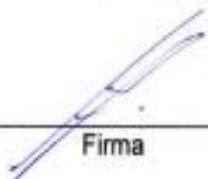
El título del Proyecto de investigación es: "Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.


Firma

D.N.I: 42646284

Celular: 958406362

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable gestión por procesos:

La gestión por procesos se considera como la forma de gerencia de los procesos empresariales en sustitución de la gestión tradicional basada en las funciones y puede ser definida como la forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de estos con la estrategia, misión y objetivos. (Medina et al.2018)

Dimensiones:

Responsabilidad de la dirección: Estos incluyen procesos relacionados con la planeación estratégica, definición de políticas y objetivos, comunicación y disponibilidad de los recursos y enfoque al cliente.

Gestión de recursos: Incluyen los procesos necesarios para soportar la gestión, la realización y la medición, provisión de recursos incluyendo las personas e infraestructura.

Realización de procesos: Incluyen todos los procesos que generan los resultados pretendidos por la organización, prestación de servicio, capacidad de cumplir necesidades, diseño y desarrollo y gestión de compras.

Medición, Análisis y proceso de mejora: Incluyen los procesos que recogen y evalúan los datos del desempeño para la mejora de la eficiencia y eficacia, en estos se encuentran el seguimiento y medición, el monitoreo, la mejora, las acciones correctivas y preventivas y las auditorías internas.

Consta de 16 ítems.

II. Variable calidad de servicio:

Es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (Ganga et al., 2019)

Dimensiones:

Estructura: Describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno.

Procesos: Es lo que se hace para tratar a los pacientes.

Resultados: Es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Consta de 16 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal desarrolla todos los procesos necesarios para cumplir los objetivos de calidad definidos?	X		X		X		
2	Directo	¿Realizan estudios enfocados a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
3	Directo	¿La política de la organización esta armonizada con los servicios prestados?	X		X		X		
4	Directo	¿Planifican la adquisición de recursos que son necesarios para lograr la atención requerida por el usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La organización dispone de los recursos necesarios para mejorar la prestación de servicio a los usuarios?	X		X		X		
6	Directo	¿El personal muestra eficiencia en el proceso de atención a los usuarios?	X		X		X		
7	Directo	¿Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la atención a los usuarios?	X		X		X		
8	Directo	¿Los ambientes de atención disponen de señalizaciones para orientarse?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION DE PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Desarrollan los procesos necesarios para la prestación de servicios?	X		X		X		
10	Directo	¿El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
11	Directo	¿El diseño y desarrollo garantizan la información necesaria para la prestación de servicios?	X		X		X		
12	Directo	¿Existe manuales que especifiquen como desarrollar los procesos de atención al usuario?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y PROCESO DE MEJORA			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Se implementan programas para medir el grado de satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
14	Directo	¿Se realiza el seguimiento y medición de los procesos de atención, así como de los resultados?	X		X		X		
15	Directo	¿Cuándo se detecta disconformidad en la prestación de un servicio, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, de la no conformidad?	X		X		X		
16	Directo	¿Toman acciones preventivas y correctivas para la mejora continua?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION POR PROCESOS

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Rimmel Alex Muñoz Gómez

DNI: 18180132

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad César Vallejo	Maestro	Gestión Pública
02	Universidad Privada Antonio Orrero	Título Profesional	Ciencias de la Comunicación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Ministerio Público	Huarez	2012-2022	Audio y Video	Analista
02	Municipalidad Pr. Cashua	Cashua	2010-2012	Imagen Instituc.	Jefe
03	Univ. N. S. A. M.	Huarez	2008-2010	Docente	Docente de CC.CC.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Rimmel Alex Muñoz Gomez
Comunicador Social
Mg. en Gestión Pública

14 de noviembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Los diferentes servicios tienen la cantidad y capacidad de personal suficiente para la atención de la población?	X		X		X		
2	Directo	¿Los servicios cuentan con la tecnología y equipos apropiados para la prestación de servicios?	X		X		X		
3	Directo	¿El hospital responde eficientemente a las emergencias de amenaza a la seguridad y protección de los usuarios?	X		X		X		
4	Directo	¿Hubo comodidad y limpieza en las instalaciones?	X		X		X		
5	Directo	¿Cumplen con las normas que ayuden a resolver problemas prioritarios de la salud?	X		X		X		
6	Directo	¿Se cumplen las reglas para mantener el orden y la armonía entre usuarios?	X		X		X		
7	Inversa	¿El sistema de información entre el personal de los diferentes servicios y los usuarios es adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Directo	¿Usted considera que el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destreza durante la atención?	X		X		X		
9	Directo	¿Confía para firmar consentimientos para realizar procedimientos médicos?	X		X		X		
10	Directo	¿La atención brindada en los diferentes servicios es efectiva y oportuna?	X		X		X		
11	Directo	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	X		X		X		
12	Directo	¿Cuándo el hospital implanta nuevos procedimientos, la información que recibe es suficiente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	¿Las jefaturas atienden quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios en forma oportuna y eficaz?	X		X		X		

14	Directo	¿Durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas para brindar una atención completa y minuciosa?	X		X		X		
15	Directo	¿Los servicios responden a lo que usted esperaba para su salud?	X		X		X		
16	Directo	¿Las atenciones por los distintos servicios produjeron un impacto final positivo en su salud?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Mg. Rimmel Alex Muñoz Gómez*

DNI: *18180132*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

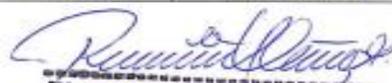
01	<i>Universidad César Vallejo</i>	<i>Maestro</i>	<i>Gestión Pública</i>
02		<i>Título Profesional</i>	<i>Ciencias de la Comunicación</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Ministerio Público</i>	<i>Huarez</i>	<i>2012 - 2022</i>	<i>Audio y Video</i>	<i>Analista</i>
02	<i>Municip. Prov. Cashua</i>	<i>Cashua</i>	<i>2010 - 2012</i>	<i>Imagen Instituc.</i>	<i>Jefe</i>
03	<i>Univ. N. S. A. M.</i>	<i>Huarez</i>	<i>2008 - 2010</i>	<i>Docente</i>	<i>Docente de CC.CC.</i>

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

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


Rimmel Alex Muñoz Gómez
 Comunicador Social
 Mg. en Gestión Pública

14 de noviembre del 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. JIMMY ARTURO VIDAL VALVERDE

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: "Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo Pomabamba, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Firma

D.N.I: 42646284

Celular: 958406362

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable gestión por procesos:

La gestión por procesos se considera como la forma de gerencia de los procesos empresariales en sustitución de la gestión tradicional basada en las funciones y puede ser definida como la forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de estos con la estrategia, misión y objetivos. (Medina et al.2018)

Dimensiones:

Responsabilidad de la dirección: Estos incluyen procesos relacionados con la planeación estratégica, definición de políticas y objetivos, comunicación y disponibilidad de los recursos y enfoque al cliente.

Gestión de recursos: Incluyen los procesos necesarios para soportar la gestión, la realización y la medición, provisión de recursos incluyendo las personas e infraestructura.

Realización de procesos: Incluyen todos los procesos que generan los resultados pretendidos por la organización, prestación de servicio, capacidad de cumplir necesidades, diseño y desarrollo y gestión de compras.

Medición, Análisis y proceso de mejora: Incluyen los procesos que recogen y evalúan los datos del desempeño para la mejora de la eficiencia y eficacia, en estos se encuentran el seguimiento y medición, el monitoreo, la mejora, las acciones correctivas y preventivas y las auditorías internas.

Consta de 16 ítems.

II. Variable calidad de servicio:

Es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (Ganga et al., 2019)

Dimensiones:

Estructura: Describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno.

Procesos: Es lo que se hace para tratar a los pacientes.

Resultados: Es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Consta de 16 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal desarrolla todos los procesos necesarios para cumplir los objetivos de calidad definidos?	X		X		X		
2	Directo	¿Realizan estudios enfocados a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
3	Directo	¿La política de la organización esta armonizada con los servicios prestados?	X		X		X		
4	Directo	¿Planifican la adquisición de recursos que son necesarios para lograr la atención requerida por el usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La organización dispone de los recursos necesarios para mejorar la prestación de servicio a los usuarios?	X		X		X		
6	Directo	¿El personal muestra eficiencia en el proceso de atención a los usuarios?	X		X		X		
7	Directo	¿Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para la atención a los usuarios?	X		X		X		
8	Directo	¿Los ambientes de atención disponen de señalizaciones para orientarse?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION DE PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿Desarrollan los procesos necesarios para la prestación de servicios?	X		X		X		
10	Directo	¿El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
11	Directo	¿El diseño y desarrollo garantizan la información necesaria para la prestación de servicios?	X		X		X		
12	Directo	¿Existen manuales que especifiquen como desarrollar los procesos de atención al usuario?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y PROCESO DE MEJORA			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Se implementan programas para medir el grado de satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
14	Directo	¿Se realiza el seguimiento y medición de los procesos de atención, así como de los resultados?	X		X		X		
15	Directo	¿Cuándo se detecta disconformidad en la prestación de un servicio, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, de la no conformidad?	X		X		X		
16	Directo	¿Toman acciones preventivas y correctivas para la mejora continua?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION POR PROCESOS

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. CD. Jimmy Arturo Vidal Valverde**

DNI: 45237822

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	TITULO PROFESIONAL	CIRUJANO DENTISTA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE	POMABAMBA	AREAS ADMINISTRATIVAS	DIRECTOR EJECUTIVO
02	HOSPITAL DE APOYO POMABAMBA	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA/ ASISTENCIAL	JEFE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA/COORDINADOR DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD BUCAL
03	CLINICA "VIVAL"	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA/ ASISTENCIAL	GERENTE GENERAL/CIRUJANO DENTISTA ASISTENCIAL

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

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



22 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Los diferentes servicios tienen la cantidad y capacidad de personal suficiente para la atención de la población?	X		X		X		
2	Directo	¿Los servicios cuentan con la tecnología y equipos apropiados para la prestación de servicios?	X		X		X		
3	Directo	¿El hospital responde eficientemente a las emergencias de amenaza a la seguridad y protección de los usuarios?	X		X		X		
4	Directo	¿Hubo comodidad y limpieza en las instalaciones?	X		X		X		
5	Directo	¿Cumplen con las normas que ayuden a resolver problemas prioritarios de la salud?	X		X		X		
6	Directo	¿Se cumplen las reglas para mantener el orden y la armonía entre usuarios?	X		X		X		
7	Inversa	¿El sistema de información entre el personal de los diferentes servicios y los usuarios es adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS			Si	No	X	No	X	No	X
8	Directo	¿Usted considera que el personal está capacitado, maneja información actualizada y demuestra habilidades y destreza durante la atención?	X		X		X		
9	Directo	¿Confía para firmar consentimientos para realizar procedimientos médicos?	X		X		X		
10	Directo	¿La atención brindada en los diferentes servicios es efectiva y oportuna?	X		X		X		
11	Directo	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	X		X		X		
12	Directo	¿Cuándo el hospital implanta nuevos procedimientos, la información que recibe es suficiente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Las jefaturas atienden quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios en forma oportuna y eficaz?	X		X		X		

14	Directo	¿Durante su atención el personal entendió sus necesidades específicas para brindar una atención completa y minuciosa?	X		X		X		
15	Directo	¿Los servicios responden a lo que usted esperaba para su salud?	X		X		X		
16	Directo	¿Las atenciones por los distintos servicios produjeron un impacto final positivo en su salud?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CD. Jimmy Arturo Vidal Valverde

DNI: 45237822

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	MAGISTER	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	TITULO PROFESIONAL	CIRUJANO DENTISTA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE	POMABAMBA	AREAS ADMINISTRATIVAS	DIRECTOR EJECUTIVO
02	HOSPITAL DE APOYO POMABAMBA	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA/ ASISTENCIAL	JEFE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA/COORDINADOR DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD BUCAL
03	CLINICA "VIVAL"	POMABAMBA	AREA ADMINISTRATIVA/ ASISTENCIAL	GERENTE GENERAL/CIRUJANO DENTISTA ASISTENCIAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 DE LA RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE - Pomabamba
 CD. Jimmy Arturo VIDAL VALVERDE
 Director Ejecutivo
 COP 35621

27 de octubre del 2021

Anexo N°05 Confiabilidad de Instrumentos

Interpretaciones consideradas para el coeficiente Alfa

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Tomado de George y Mallery (2003)

Alfa de Cronbach sobre Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	16

Tal como se observa en la tabla hubo un Alfa de 0,861. Lo cual significa que los 16 ítems sobre gestión por proceso mostraron buena confiabilidad.

Alfa de Cronbach sobre Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	16

De acuerdo con la tabla se muestra que hubo un Alfa de 0,879. De manera que los 16 ítems sobre calidad de servicio presentaron buena confiabilidad.

Anexo N°06
Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n=Muestra de estudio

z=Nivel de confianza (1.96)

P=Proporción de éxito (0,5)

Q=Proporción de fracaso (0,5)

e=Margen de error o proporción 0,05=5%

N=Población (6769)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 6769}{0.05^2 (6769 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 363$$

137	Usuario135	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2																
138	Usuario136	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	5	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2															
139	Usuario137	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2																
140	Usuario138	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2																
141	Usuario139	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2																
142	Usuario140	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2																
143	Usuario141	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3															
144	Usuario142	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3															
145	Usuario143	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	7	4	4	4	16	7	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																	
146	Usuario144	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3															
147	Usuario145	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2												
148	Usuario146	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2												
149	Usuario147	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2												
150	Usuario148	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2												
151	Usuario149	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2											
152	Usuario150	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
153	Usuario151	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3										
154	Usuario152	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3									
155	Usuario153	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3	2	5	2	3	2	5	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
156	Usuario154	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	5	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
157	Usuario155	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
158	Usuario156	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
159	Usuario157	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
160	Usuario158	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
161	Usuario159	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
162	Usuario160	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	5	3	3	3	5	3	3	3	2	5	5	5	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2					
163	Usuario161	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2					
164	Usuario162	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2					
165	Usuario163	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
166	Usuario164	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	Usuario165	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	Usuario166	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	3	5	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	53	17	11	14	11	53	22	15	16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	Usuario167	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	3	5	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	53	17	11	14	11	53	22	15	16																										

185	Usuario183	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
186	Usuario184	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2		
187	Usuario185	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2			
188	Usuario186	5	4	2	3	5	4	2	5	2	2	5	2	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
189	Usuario187	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
190	Usuario188	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
191	Usuario189	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
192	Usuario190	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
193	Usuario191	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
194	Usuario192	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2		
195	Usuario193	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
196	Usuario194	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
197	Usuario195	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
198	Usuario196	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
199	Usuario197	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
200	Usuario198	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
201	Usuario199	4	5	5	4	2	5	3	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
202	Usuario200	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
203	Usuario201	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
204	Usuario202	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
205	Usuario203	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
206	Usuario204	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
207	Usuario205	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
208	Usuario206	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2		
209	Usuario207	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2
210	Usuario208	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
211	Usuario209	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
212	Usuario210	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
213	Usuario211	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3		
214	Usuario212	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3		
215	Usuario213	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3		
216	Usuario214	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3		
217	Usuario215	5	5	3	5	2	2	5	3	4	4	4	2	2	5	2	4	4	1	1	2	5	5	3	3	1	1	1	5	2	4	2	4	57	18	12	14	13	44	21	11	12	2	3	2	2	2	2	1	2			
218	Usuario216	5	5	3	5	2	2	5	3	4	4	4	2	2	5	2	4	4	1	1	2	5	5	3	3	1	1	1	5	2	4	2	4	57	18	12	14	13	44	21	11	12	2	3	2	2	2	2	1	2			
219	Usuario217	3	4	5	5	3	4	5	4	5	1	4	5	5	3	3	1	5	2	4	2	5	1	1	3	2	3	4	1	4	4	5	4	60	17	16	15	12	50	20	13	17	3	3	3	2	2	2	2	2	3		
220	Usuario218	3	4	5	5	3	4	5	4	5	1	4	5	5	3	3	1	5	2	4	2	5	1	1	3	2	3	4	1	4	4	5	4	60	17	16	15	12	50	20	13	17	3	3	3	2	2	2	2	2	3		
221	Usuario219	3	4	5	5	3	4	5	4	5	1	4	5	5	3	3	1	5	2	4	2	5	1	1	3	2	3	4	1	4	4	5	4	60	17	16	15	12	50	20	13	17	3	3	3	2	2	2	2	2	3		
222	Usuario220	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	2	2																																							

233	Usuario231	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2			
234	Usuario232	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2			
235	Usuario233	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2			
236	Usuario234	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2			
237	Usuario235	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2			
238	Usuario236	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
239	Usuario237	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
240	Usuario238	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	3	3				
241	Usuario239	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2			
242	Usuario240	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2				
243	Usuario241	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2				
244	Usuario242	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2				
245	Usuario243	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2				
246	Usuario244	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2				
247	Usuario245	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2			
248	Usuario246	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2			
249	Usuario247	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2			
250	Usuario248	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2
251	Usuario249	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2			
252	Usuario250	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3			
253	Usuario251	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3			
254	Usuario252	5	5	3	5	2	2	5	3	4	4	4	2	4	1	1	2	5	2	4	1	1	2	5	5	3	4	1	1	1	5	2	4	2	57	18	12	14	13	44	21	11	12	2	3	2	2	2	2	1	2			
255	Usuario253	5	5	3	5	2	2	5	3	4	4	4	2	2	5	2	4	4	1	1	2	5	5	3	3	1	1	1	5	2	4	2	4	57	18	12	14	13	44	21	11	12	2	3	2	2	2	2	1	2				
256	Usuario254	3	4	5	5	3	4	5	4	5	1	4	5	5	3	3	1	5	2	4	2	5	1	1	3	2	3	4	1	4	4	5	4	60	17	16	15	12	50	20	13	17	3	3	3	2	2	2	2	2	3			
257	Usuario255	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	3	5	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	53	17	11	14	11	53	22	15	16	2	3	2	2	2	2	2	2	3			
258	Usuario256	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
259	Usuario257	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
260	Usuario258	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2			
261	Usuario259	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2			
262	Usuario260	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
263	Usuario261	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
264	Usuario262	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
265	Usuario263	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2		
266	Usuario264	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2		
267	Usuario265	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
268	Usuario266	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
269	Usuario267	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2			
270	Usuario268	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4																																								

281	Usuario279	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	2	2	2	4	3	3	5	3	5	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	53	17	11	14	11	53	22	15	16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3										
282	Usuario280	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3									
283	Usuario281	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2												
284	Usuario282	5	4	2	3	5	2	2	5	4	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2												
285	Usuario283	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2											
286	Usuario284	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	3	3												
287	Usuario285	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2											
288	Usuario286	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2												
289	Usuario287	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2											
290	Usuario288	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2									
291	Usuario289	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3										
292	Usuario290	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	49	11	13	12	13	53	24	17	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2										
293	Usuario291	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3											
294	Usuario292	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	59	15	15	16	13	68	31	20	17	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3											
295	Usuario293	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2									
296	Usuario294	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2									
297	Usuario295	3	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4	5	2	2	3	2	4	2	60	16	17	11	16	54	27	16	11	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2									
298	Usuario296	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2										
299	Usuario297	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2									
300	Usuario298	5	5	3	5	4	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	56	18	17	10	11	59	26	21	12	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2								
301	Usuario299	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
302	Usuario300	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	2	53	14	14	12	13	46	21	15	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
303	Usuario301	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	63	18	14	15	16	49	21	15	13	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2						
304	Usuario302	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3						
305	Usuario303	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	4	2	5	2	5	4	4	5	5	2	4	54	14	10	15	15	55	19	20	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3					
306	Usuario304	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
307	Usuario305	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
308	Usuario306	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	60	12	16	16	16	49	25	14	10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
309	Usuario307	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
310	Usuario308	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	2	2	5	3	4	61	14	15	13	19	52	22	16	14	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
311	Usuario309	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
312	Usuario310	5	4	2	3	5	2	5	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	4	5	3	2	3	5	3	3	58	14	14	14	16	49	19	16	14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
313	Usuario311	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
314	Usuario312	4	3	3	2	5	4	2	2	4	5	2	5	3	2	5	2	2	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	53	12	13	16	12	59	26	22	11	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
315	Usuario313	5	2	2	5	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	4	3	2																																													



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo de Pomabamba, 2022", cuyo autor es GONZALEZ ALEGRE DANIEL FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 21- 01-2023 11:00:56

Código documento Trilce: TRI - 0513045