



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un
centro de salud de Lima

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

AUTOR:

Paliza Rosas, Americo Eugenio (orcid.org/0000-0002-4968-2212)

ASESORES:

Dra. Palomino Tarazona, María Rosario (orcid.org/0000-0002-3833-7077)

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA– PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por ser luz y guía en mi camino, por darme la oportunidad de realizar un posgrado en gestión de los servicios de la salud.

A mi madre por el amor y apoyo Continuo que fue un factor muy importante en mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Palomino Tarazona, María Rosario y al Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto por asumir la responsabilidad de asesorar el desarrollo del trabajo de tesis en gestión de los servicios de la salud.

Por su apoyo intelectual, por sus consejos y su amistad.

A las personas que incondicionalmente dieron su apoyo y cooperación en este trabajo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Gráficos	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.1.1 Tipo de Investigación	18
3.1.2 Diseño de la Investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.2.1. Definición conceptual.....	19
3.2.2. Definición operacional	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra.....	21
3.3.3. Muestreo.....	21
3.3.4. Unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspecto éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	45

VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión de procesos.....	25
Tabla 2 Descripción de resultados de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión de procesos.....	26
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable satisfacción del servicio.....	26
Tabla 4 Descripción de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario....	27
Tabla 5 Tabla cruzada entre gestión de procesos vs. satisfacción del servicio....	28
Tabla 6 Tabla cruzada entre estrategia vs. satisfacción del servicio.....	29
Tabla 7 Tabla cruzada entre persona vs. satisfacción del servicio.....	30
Tabla 8 Tabla cruzada entre procesos vs. satisfacción del servicio.....	30
Tabla 9 Tabla cruzada entre estructura vs. satisfacción del servicio.....	31
Tabla 10 Resultados de la prueba de normalidad	32
Tabla 11 Prueba de correlación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio.....	32
Tabla 12 Prueba de correlación entre la estrategia y la satisfacción del servicio..	33
Tabla 13 Prueba de correlación entre la dimensión persona y la satisfacción del servicio.....	34
Tabla 14 Prueba de correlación entre los procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.....	35
Tabla 15 Prueba de correlación entre la estructura y la satisfacción del servicio..	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Figura 1 Niveles de gestión de procesos.	25
Figura 2 Percepción de dimensiones de la variable gestión de procesos.....	26
Figura 3 Niveles de satisfacción del servicio.....	27
Figura 4 Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del servicio	28
Figura 5 Gestión de procesos vs. Satisfacción del servicio.....	29

RESUMEN

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una población 200 trabajadores, con una muestra de 132 trabajadores y el muestreo fue probabilística aleatorio simple. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad. Se arribaron que el 50% de los encuestados indican que la gestión de proceso es regular y el 53.8% de los usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario es poco satisfecha. Concluyendo que existe relación entre la Gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.717). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión de proceso, satisfacción, estructura, persona, procesos y estructura.

ABSTRACT

In the present investigation whose objective was to determine the relationship between process management and the satisfaction of the Pharmacy Service of a Health Center in Lima. The type of investigation was basic at the correlational descriptive level, with a quantitative approach; Non-experimental design, cross section. A population of 200 workers was considered, with a sample of 132 workers and the sampling was simple random pyroballistic. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic that demonstrates high reliability. It was found that 50% of the respondents indicate that the process management is regular and 53.8% of the users state that user satisfaction is not very satisfied. Concluding that there is a relationship between process management and the satisfaction of the Pharmacy Service of a Health Center in Lima, with a significance of p value of 0.00 and a high positive relationship (Spearman's Rho of 0.717). With which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Keywords: Process management, satisfaction, structure, person, processes and structure.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la globalización ha generado un incremento en las necesidades tanto en instituciones de salud privadas como en las de carácter público en todo el mundo., y tales establecimientos de salud enfrentan nuevos desafíos en términos de su rendimiento y capacidad de ajustarse enfrentando las transformaciones que han surgido y demandas de los pacientes, las medidas en constante cambio y otros aspectos vinculados con la organización, también como la excelencia y eficacia de los servicios de atención médica, como resultado se están reconsiderando los conceptos y las herramientas de eficacia manejadas (Beltrán et al., 2018).

Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (2020), aproximadamente 2 mil millones de individuos, lo que equivale a un tercio de la población mundial, carecen de acceso a medicamentos, vacunas, diagnósticos y otros elementos fundamentales para la salud. Esta situación precaria puede poner en peligro a los pacientes y aumentar la resistencia a los antibióticos. El mayor desafío que ha surgido en esta década es la gestión y satisfacción con el acceso a los medicamentos. Aunque hay problema que se resuelva fácilmente, la salud pública, por último, es una "elección política" (Tedros, 2020).

Farmacéuticos de la Comunidad Europea, PGEU (2022), informaron, la escasez de medicamentos dados en la fecha del 14 de noviembre hasta 31 de diciembre de 2022 que el 100% de los países de la UE, declararon experimentar escasez de medicamentos y el 76% afirmó que la escasez era peor que la del año anterior, 2021. Alrededor del 79% de los encuestados informaron de la escasez de antiinfecciosos de uso sistémico; que al 76% le resultaba difícil conseguir medicamentos para problemas respiratorios; y también otras afecciones, como las cardiovasculares también gastrointestinales.

En cuanto a América Latina, la Organización Panamericana de la Salud es un actor relevante. (2020), precisa. Ante las desigualdades políticas, económicas, sociales y de salud existentes que conducen a la escasez de medicamentos. La respuesta es brindar cooperación técnica con los Estados miembros para desarrollar políticas, planes y estrategias garantizando el acceso universal a los medicamentos (Gestión y satisfacción). Bajo este punto, la desigualdad puede ser vista como una violación de los derechos humanos ya que impide el pleno desarrollo de miles de millones de personas (Therborn, 2016).

Nivel Nacional, Cañizares (2017), señalo que los sistemas nacionales de salud es preocupación global en la actual agenda política. Salog y Gestión (2019) establece que la salud en nuestro País, enfrenta el desafío de mejora en lo que respecta a la disponibilidad de medicamentos para la población, especialmente en las instituciones públicas. “La gestión debe ser liderada por gestores, no él personal de salud que hacen gestión. Los recursos están disponibles, faltan gestores con capacitación y experiencia” (Barredo, 2019).

A nivel local Blas (2022), se comunica que, dentro de la serie de quejas recibidas, se ha destacado la falta de suministro de medicamentos destinados a la atención de niños y mujeres embarazadas, los cuales son los algunos de los medicamentos y suplementos mencionados son hierro polimaltosado, hierro sacarato, metformina, losartán, insulina, cabergolina, blacofenaco y vitamina K lo que, dijo, que es necesario para dar una buena dispensación. Esta situación genera insatisfacción de los usuarios externos, de un Centro de salud de Lima.

Vigilancia tecnológica según la OECD/The World Bank (2020), en cuanto al entorno internacional de salud afirman que los individuos, asociaciones y agrupaciones sociales tienen la posibilidad de ser partícipes a los servicios de atención médica requeridos. Presentan grado de efectividad y eficiencia de calidad y atención en los usuarios y que su poder adquisitivo cubra los costos de vida, sin verse perjudicado por los servicios de salud. (WHO and World Bank, 2017). En el año 2019 la mitad de la población mundial no contaba con la cobertura para tener disponibilidad de los servicios fundamentales de atención médica. Por la falta del poder adquisitivo de los individuos se ven afectados más de cien millones de individuos están sumidos en la pobreza a nivel mundial. Y mil millones de personas están afectados al gastar más del 10 % de sus ingresos, en salud médica. Las naciones que están incorporadas a la ONU están sujetas al objetivo de alcanzar la cobertura universal de salud para el 2030, como política de salud y bienestar. (WHO and World Bank, 2017).

Según Solís y Manrique (2019), cuando un paciente se encuentra satisfecho, esto implica que sus necesidades y expectativas han sido compensadas con la atención recibida. Esto indica que la calidad del servicio está a la altura de lo esperado. Por lo tanto, es importante obtener la opinión de los pacientes sobre los programas de atención que han recibido, ya que esto se convierte en un indicador

valioso de la excelencia de la atención y la eficacia de los servicios proporcionados. Esto ayuda a identificar, se analizarán tanto las fortalezas como las debilidades de centros, lo que a su vez contribuirá a elevar la calidad del tratamiento y a mejorar las planificaciones posteriores.

Por esta realidad problemática existente, Es motivo por el cual mediante este trabajo de investigación se pretende poner en conocimiento errores existentes, probablemente en gestión de procesos si fuese allí el problema, en el centro de farmacia de la institución, es un servicio en el cual se trabaja con productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, siendo el producto final la satisfacción del paciente, los cuales le sirve de apoyo al médico tratante para su diagnóstico y tratamiento en las diferentes patologías que se pueden darse en los usuarios.

Según Marcondes (2019), otro paradigma es que a veces el medicamento está en el centro de salud, pero por alguna razón no se entrega, depende de la gestión interno del hospital. En la farmacia, siempre procuran brindar una buena gestión de procesos de calidad, para los usuarios externos y la buena imagen de la institución.

La administración de procesos y la insatisfacción del beneficiario de farmacia del Centro de Salud, en cuanto a su atención de la dispensación o expendio del medicamento, dispositivo clínico y producto sanitario, es la ausencia de dichos productos por el mal control inventario y manejo de stock. Como también la falta de información y orientación al beneficiario en temas de manejo preciso de la unidad farmacéutica, los efectos secundarios no pueden desearse, la combinación de medicamentos que interactúan entre sí y los requisitos para almacenar adecuadamente el producto o dispositivo.

Siendo problemas presentados en la rutina diaria, siendo considerado como último problema y el de mayor dificultad la falta de medicamentos y dispositivos médicos, para poder responder al contenido de la receta, dada por el médico de la institución, no solo es la insatisfacción del usuario, también se genera una pérdida de los ingresos para el Centro de salud de Lima. Siendo fundamental en el área de farmacia, implementar herramientas o metodologías para alcanzar la complacencia del beneficiario externo y mejorar el esmero farmacéutica del servicio que se brinda.

Planteando Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?, el problema específico es: ¿Cuál es la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?, ¿Cuál es la relación entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?, ¿Cuál es la relación entre el proceso y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima? y ¿Cuál es la relación entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?

Planteando esta justificación teórica en la investigación. Después de haber revisado diferentes referencias bibliográficas, tesis, de artículos de investigación y otros artículos de organismo de talla mundial por medio de la página web, cuya finalidad es aplicarlo en la investigación para sustentar la situación en la que se encuentra el Centro de salud de Lima, esta investigación tiene el propósito de identificar cuantitativamente el acceso al medicamento y satisfacción de la demanda.

En la justificación metodológica se hará uso de métodos científicos, para aplicarlos en la investigación, para la confiabilidad de los contenidos de la base teórica obtenida, con la identificación de estas dos variables gestión de procesos y satisfacción.

Justificación práctica de la investigación se tendrá en cuenta las evidencias logradas y se pondrá a disposición de las autoridades competentes del Centro de salud de Lima, específicamente en área de farmacia con el fin de mejorar el acceso a los medicamentos y la satisfacción.

El Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima. Y el objetivo específico es: Establecer la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima, establecer la relación entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima, establecer la relación entre el proceso y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima y establecer la relación entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

La hipótesis general de la investigación es la gestión de procesos está relacionada de manera significativa con la satisfacción del servicio de farmacia en

un Centro de salud de Lima. Las hipótesis específicas indican que la estrategia, la persona, el proceso y la estructura también tienen relaciones significativas con la satisfacción en dicho servicio.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación, se utilizó diferentes autores ya sea de trabajos de tesis, artículos científicos y otras literaturas relacionadas con tanto la administración de procesos como la satisfacción con el fin de un buen desarrollo que sirvan como referencia y bases teóricas.

Se inicia el estudio con precedentes nacionales realizadas por Sandoval (2023), en su estudio determinó la conexión entre la administración basada en Durante el año 2022, se llevó a cabo un estudio El párrafo describe un estudio realizado en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Farmacia en un hospital nivel II-1 en Bambamarca, enfocado en analizar los procesos y la eficacia ejecutiva. El enfoque utilizado fue no experimental, utilizando un diseño descriptivo transversal y correlativo, basado en el método hipotético deductivo. La población objetivo consistió en 120 usuarios, y los instrumentos utilizados fueron validados y se aplicó la prueba de confiabilidad. Se afirmó al 80% de los encuestados que indican a la administración de procesos como alto y al 90% perciben que la eficiencia operativa es eficiente. Concluyó con la existencia de una conexión característica de la administración por procesos y la validez operativa mediante la correlación de Spearman de 0.809 concerniendo a una correspondencia efectiva mayor, y $p = 0.000$ $p < 0.05$ conteniendo estadística magnífica con una confianza al 95%. Y en seguida tenemos a. Apaico (2022), Durante el año 2022, se realizó una investigación en Ancash que examinó la relación entre la administración, el enfoque en técnicas de estudio y el suministro de medicamentos para los trabajadores farmacéuticos de una red de salud. El enfoque del estudio fue cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo-correlacional no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 75 establecimientos de salud seleccionados de forma representativa. Cuyos instrumentos fueron validados y aplicados su confiabilidad. En los resultados se observa que el 69.3% opina que la gestión de proceso es frecuente y el 73% indican al abastecimiento de medicamentos como regular. De igual modo, se llegó afirmar que hay de una conexión característica en las variables, $r = 0.763$ y $p = 0.000$ $p < 0.05$

Baluis (2022), la conclusión es que debido a que $p < 0.05$ y $r = 0.531$ La satisfacción del beneficiario está estrechamente vinculada a la gestión logística del servicio de farmacia. La administración de la logística tiene una relación más baja con el desarrollo de tecnologías científicas.

"Hogar San Camilo -Lima, 2021, $p < 0.05$, $r = 0.273$. Considerando $p < 0.05$ y $r = 0.660$, existe una correlación moderadamente buena entre la actitud hacia los usuarios y la actitud amable y humana. Esto muestra una baja correlación entre el desempeño de la gestión logística de la farmacia y el desarrollo de la ciencia tecnológica como $p < 0.05$ y $r = 0.381$. Después mencionamos a Ayala (2022), el trámite de medicamentos y satisfacción del paciente con el acceso a los productos en Farmacia del Centro de Salud de Belén en el departamento de Ayacucho, 2021. La gestión focalizada en el medicamento y la gestión en el acceso del usuario, mostraron un $r = 0.942$ como también $p = 0.000$ y $p < 0.05$. por lo que se pudo decir que fueron buenas porque los usuarios que visitan la Farmacia del Establecimientos de Salud de Belén se encuentran contentos con la oportunidad de recibir sus medicamentos. Existe una fuerte relación positiva entre la dimensión de la gestión de medicamentos enfocada en los fármacos y la satisfacción del beneficiario con la accesibilidad a los medicamentos. Y más adelante se menciona a Cuadrado y Santivañez (2021), en su estudio tuvo como fin evaluar el vínculo de la excelencia del servicio con el agrado de los usuarios en el servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya en Jauja en el año 2018. La suposición propuesta sostenía que hay una conexión directa entre la excelencia del servicio y la satisfacción del usuario en el grupo de estudio. Se llevó a cabo un estudio descriptivo con un modelo correlativo, en la cual se seleccionó una muestra de 86 usuarios y se produjo un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Las evidencias demostraron que efectivamente existe una relación de la calidad del servicio con la satisfacción del beneficiario en el Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya en Jauja en 2018. El coeficiente de conexiones de Spearman fue de $r = 0.857$ con un umbral de importancia estadística de $p < 0.05$ y un valor $p = 0.000$.

En los antecedentes internacionales relacionado al tema de investigación tenemos la investigación de Teiler (2021), la gestión de inventario eficiente se establece como un reto hacia los productos que brinda la Farmacia del Hospital (SFH). En relación a los procedimientos médicos utilizando el enfoque Lean Six Sigma (LSS), se lograron buenos resultados. La diferenciación del tiempo de inicio versus el error de consolidación reduce: proceso de recepción de 0.135 fallas/recepción a 0.033 fallas/recepción, proceso de entrega a través de dosis diaria uniforme (PDDU) de 0.064 fallas/

paciente a 0.008 procesos de distribución y distribución de procesos de distribución de entrega a los servicios (PDS) (PDS) (PDS) de 1.294 fallas/orden con 0.044 fallas/orden. Durante el tiempo o de fijación, el 95.95% de las acciones fueron correctas en comparación con la comparación del 63.42% del tiempo de análisis. Por lo tanto, la aplicación de LSS mejoró la gestión de acciones en un SFH y redujo los errores en los procesos PR, PDDU y PDS. Por lo que según análisis ANOVA $p < 0,05$. Luego tenemos a Gavilanez (2021), se realizó un estudio en el Hospital Jaime Roldós Aguilera en Ecuador en 2021 para examinar el vínculo del intervalo de espera con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlativo. La población objetivo consistió en un total de 1800 usuarios externos, y la muestra se seleccionó utilizando un muestreo probabilístico con la fórmula finita, lo que resultó en una muestra de 317 participantes. Se empleó la encuesta como método para obtener información, y se emplearon dos cuestionarios estos eran instrumentos de medición. Los datos recopilados se analizaron mediante estadística descriptiva inferencial, y se empleó el ensayo no paramétrico de Rho de Spearman $r = - 0,028$ Las evidencias obtenidas revelaron una significancia estadística mayor a 0,05 (sig.= 0,615). Por lo tanto, se concluyó con la inexistencia del vínculo significativo del intervalo de espera con la satisfacción del usuario. Esto sugiere que, en el contexto de esta investigación, la satisfacción del usuario está influenciada por otros factores. que Seguidamente presentamos a Cadena et al. (2019), en la investigación. de los cantones de Quito y Rumiñahui. La administración de procesos permite la buena ordenación de la institución, presentar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacerlo más productivo. Pero sin embargo los resultados dieron la inexistencia de correlación de estas dos variables gestión de procesos y la satisfacción del usuario, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna.

Pérez (2019), desde España, afirma que se tiene dar mayor presupuesto en los sistemas de salud para poder satisfacer las demandas de los usuarios, en todas las áreas, especialmente en el caso de farmacia en el acceso de los medicamentos, dispositivos médicos. El autor recomienda realizar estudios más complejos para identificar las causas que pueden estar ocasionando la insatisfacción de los usuarios y enmendar errores.

Por último, lo que se desea es que la salud pública tiene que estar al alcance de todos y que es un gran indicador de la satisfacción del usuario. Por último, mencionamos a Chávez et al. (2018), señala en su investigación haciendo uso de su experiencia en cuanto a gestión en el área de almacén farmacia hospitalaria. La informatización de un sistema de farmacia como servicio brindado al paciente es una gran posibilidad que permite mejores procesos para la gestión de la información del almacén. Los elementos dados a este trabajo han contribuido a la mejora del desarrollo de planificación dado en almacén de la farmacia del hospital.

Dando continuidad al marco teórico, presentamos como concepto el surgimiento de las bases teóricas sobre la gestión proviene de 1884, se define como el accionar orquestado del cuerpo, que a su vez proviene de gerere, lo que significa, comandar, liderar la fuerza motriz, el autor de este concepto, como sinónimos también refiere de ser líder, capaz, maestro, organizador y dirección (Corominas y Pascual, 1984).

Según, Taylor (1994), considerado padre de la administración, ya por los años 1,911 presentaba unos de sus fundamentos sobre la organización científica donde remarcaba que la gerencia es el arte de saber lo que se quiere hacer para mejorar el camino de manera más eficiente. Este término fue el instrumento principal de la sociedad institucional para la mejora de producción, la organización, y el éxito de los procesos de la gestión y la satisfacción.

De igual forma, Fayol (1969), un personaje importante de la administración clásica, dando mucha importancia a la gerencia donde lo demuestra en el año 1916, obra clásica de la administración donde detalla: Las instituciones deben de dar importancia a los procesos de gestión administrativos de producción, procesos de organización, procesos de ejecución, procesos de verificación, procesos de la atención a la demanda, procesos de la disciplina de los que integran la institución y el desarrollo del contexto institucional para cubrir las necesidades de los usuarios, dentro de un sistema económico y político que se direcciona para ambos lados de forma recíproca, bienestar de la institución y el cliente. (Fayol, 1969, p. 164).

Hizo referencia a los primeros enfoques de la Gestión por Procesos, los cuales se basaron en los estudios realizados por Mary Parker Follett en el siglo XX, como la Gestión Dinámica y la Organización Interfuncional. Follett estableció nociones fundamentales para la administración de procesos, donde

encontraron nuevamente los compromisos dentro de las organizaciones, las inseguridades de las organizaciones prácticas y disputan a la autoridad, sentando las bases para la implementación del empoderamiento y las conexiones de poder y autoridad (López, 2008).

Indicó que la Gestión por Procesos de negocio (BPM) dirige los procesos centrándose en la gestión operativa. Este modelo abarca cinco aspectos fundamentales para el diseño, implementación y control exitoso del proceso comercial, según las estrategias comerciales establecidas la administración de procesos, la gestión de calidad total (TQM) y la reestructuración de procesos empresariales (BPR) son temas abordados en el párrafo. son orientaciones habituales empleados para fortalecer la orientación hacia las técnicas de negocio. (Sad, 2021).

El enfoque conceptual de la variable "gestión de procesos" se refiere a la manera en que se aborda y se comprende la administración y control de las distintas etapas y actividades que conforman un proceso dentro de una organización., se refiere a la forma en que se planifican, establecen, gobiernan y registran las diversas acciones de una organización. Esto implica trabajar con estructuras conectadas, integradas e interrelacionadas, con el objetivo de agregar valor a cada proceso y compensar las insuficiencias de los beneficiarios de negocio (González et al, 2019 y Beltrán et al, 2018).

Cadena et al. (2019), confirma que la gestión de procesos es la parte motora del desarrollo de las organizaciones que pueden ofrecer productos o servicios y que esta variable de la gestión puede identificar todos los factores intervinientes que participan en todos los procedimientos de la organización, como en los diseños, ejecución de estrategias, proyectos institucionales en el mejoramiento de la institución, procesos de control y calidad lo que requiere la institución para estar en la competitividad y satisfacción del usuario.

Miranda (2021) indicó a la administración de procesos como una técnica que organiza los procesos, modos de empleo, acciones y tareas, haciéndolos partícipes hacia una cadena de valor, y así mantener un orden, ratificando los servicios y/o bien en su totalidad logrando avances efectivos e influencias en el consumidor

La gestión de proceso se definió como el modo de planificar, ordenar, tener dominio y orientación de las distintas acciones organizacionales con el objetivo de lograr la complacencia de la ciudadanía y alcanzar las misiones corporativas, se

busca establecer una conexión fluida y continua entre los diferentes departamentos organizacionales. Con este propósito, se manejan los procesos de manera sistemática, conforme a una red interconectada de actividades y productos que contribuyen al crecimiento y éxito de la entidad. (secretaría de gestión pública, 2018).

Alarcón et al (2018) indica que el enfoque de gestión de procesos desafía el plan de trabajo convencional que se basa en acciones centradas en funciones específicas, y en su lugar, adopta un enfoque que se centra en procesos interconectados y enlazados entre sí, con el objetivo de lograr una calidad enfocada en el consumidor.

La gestión de proceso se centra en los procedimientos, los cuales se describen como las acciones realizadas de manera secuencial y en interconexión, con el objetivo de agregar valor al ingreso y forjar una salida que cumpla con las derivaciones deseadas para compensar las necesidades del cliente. (Florez y Núñez, 2021).

González et al. (2019) Describe las ventajas de la gestión de procesos, que incluyen: proporcionar una visión completa y holística para administrar y adaptarse fácilmente a las transformaciones, fomentar la estimulación, las conexiones interpersonales, la responsabilidad y la labor en conjunto, impulsar los niveles de mejora continua, implementar la medición y búsqueda de los procedimientos a través de itinerarios, y mejorar la inteligencia de la complacencia del consumidor.

En este estudio, se examinarán diversos aspectos relacionados con la gestión de procesos. Estos aspectos incluyen la estrategia, la persona, el procedimiento y la ordenación. Según Bravo (2016), la estrategia indica la toma de disposiciones orientadas a mejorar la organización, lo cual se refleja en la implementación práctica. Además, según Castro (2020), esta dimensión es esencial para la gestión de una organización, ya que el éxito de dicha gestión que está ligada altamente a las estrategias adoptadas. De hecho, si las habilidades están correctas y se ajustan al contexto del establecimiento, se pueden lograr avances significativos al corregir insuficiencias y, como resultado, se promueve la ejecución del progreso continuo.

Es posible aplicar en diversas circunstancias, especialmente en la investigación, se considera evaluar relevante la gestión del cambio como un

indicador, esto permite facilitar y lograr con éxito la ejecución de la transformación de los procesos, lo cual implica trabajar con los participantes de la institución para ayudar a asimilar y admitir las alteraciones, disminuir la obstinación y adecuarse a ellos. Además, otro indicador importante es la comunicación interna, que implica mantener y promover una mayor comunicación de los participantes del establecimiento (clientes internos), lo que contribuye a sostener innovado al equipo humano y les permite llevar a cabo eficientemente sus actividades.

De acuerdo con las investigaciones de Bravo en 2016 y González en 2019, la dimensión del individuo está vinculada con la forma de estimular la motivación, fomentar la responsabilidad, fortalecer las interacciones personales y fomentar el labor en conjunto. Es importante examinar las capacidades, el medio que se realizan las acciones, compromisos y habilidades que conservan los participantes involucrados; para poder lograr lo deseado.

Bravo (2016) concerniente a la extensión de procesos, se refiere a la habilidad de reconocer y describir procedimientos, establecer los trabajos necesarios y comunicar de manera clara las instrucciones para evitar desconciertos. Los líderes tienen el compromiso de comunicar de forma severa y clara los objetivos a alcanzar, así como las pautas sobre cómo llevar a cabo el proceso y ser capaz de guiar y persuadir al empleado durante el sumario de transformación en la gestión.

De acuerdo con Bravo (2016), la dimensión de Estructura tiene un papel significativo está vinculada con la distribución y la reducción de responsabilidades para cada acción. De acuerdo a Hernández et al. (2016), la estructura se refiere a cómo se instituye una distribución para designar responsabilidades, lo cual facilita el dominio y persecución hacia las acciones y evita la repetición de ocupaciones.

Hernández et al (2016) refiere la importancia de proporcionar los recursos, el entorno adecuado y un buen clima profesional y así lograr que los empleados puedan trabajar entusiasmados, de manera óptima y cómoda; y lo cual tiene un impacto directo en la cultura institucional de su establecimiento, aumentando la producción y la eficacia.

Hay diversas teorías acerca de la satisfacción del usuario. En general, se entiende que la satisfacción es el resultado de cumplir las expectativas del usuario. Es un concepto psicológico que implica el sentirse bien y satisfecho al obtener lo

deseado y esperado de un producto o servicio. (Sancho, 1998). Mejías et al. (2018) mostraron el enfoque de calidad de Deming. Se basa en la teoría de los 14 principios que definen la calidad y debe estar alineado con las moderaciones que la institución está considerando desarrollar. Una empresa debe tener una filosofía de revolución, al hacerlo, debe adaptarse a través de técnicas que contienen tecnología para hacerlo más rápido y capacitar a su personal sobre quién administrará el nuevo sistema. Porque hay un nuevo sistema. La eficiencia del trabajo en equipo se refleja en los resultados, mejorando las habilidades de los empleados que pueden lograr mejores resultados.

Y una teoría más consideramos de Philip Crosby, de acuerdo a Mejías et al (2018) indicaron a la calidad como un provecho o servicio libre de defectos. Se basa en la exploración continua del trabajo en conjunto y se deben tener en cuenta los procesos individuales para obtener un producto último superior. La teoría de Ishikawa de Mejías et al. (2018) La calidad se trata de la perfección en todos los horizontes. Se basa en una serie de procesos que se modifican según sea necesario para obtener bienes y servicios de excelencia; estos van enlazado con la formación continua de directivos y empleados, ya que con la formación se puede hacer una labor de calidad.

La epistemología de la satisfacción, según Hamui (2013), refiere a que el desarrollo financiero de un país no puede ser visto como equivalente de bienestar social, es evidente que las guías materiales son irrelevantes para el bienestar de los individuos. Hay distintos factores como productos relacionados que no saben competir en el mercado y afectan la satisfacción percibida, por eso es necesario el estudio de los bienes subjetivos y su medición que es el desafío de los investigadores, como menciona Rojas (2011), es necesario la reconsideración epistemológica de la satisfacción, como también cuales son los propósitos de las organizaciones sociales y de la política pública.

Considerando la teoría-epistemológico en este estudio dentro del planteamiento del diseño metodológico cuantitativo, es importante tener en cuenta los conceptos de percepción, ansiedades, rutinas, perspectivas, análisis, meditación, relatos y otros para entender los procedimientos cognitivos que explican la satisfacción. La satisfacción como valoración reflexiva como tema central la medición de la satisfacción, necesariamente debe ir acompañado del

factor reflexivo en la valoración. Como dice Millán (2011), la relación entre progreso y bienestar subjetivo, necesariamente se manifiesta una satisfacción reflexiva fincada y no cualquier satisfacción.

Las opciones de atención médica proporcionadas por los Institutos Nacionales de Salud y los hospitales, están ligados a la satisfacción del beneficiario. Esta satisfacción debe ser evaluada y tomada en cuenta ya que orienta las disposiciones para inquirir un cuidado de excelencia, y consecuente a ello se considera espacios donde se puede optimizar el sistema de salud

La atención médica proporcionada en los institutos nacionales de salud y hospitales genera distintos niveles de satisfacción entre los usuarios, al igual que cualquier otro servicio. Es fundamental evaluar y abordar esta satisfacción, ya que nos guía en la toma de decisiones para buscar una atención de calidad. Además, nos ayuda a identificar los espacios en las que podemos optimizar el procedimiento de salud (Ecured, 2021).

En otro sentido, se describe la metodología conceptual de la satisfacción del receptor es el reconocimiento que perciben los beneficiarios sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas, lo que implica que sus requerimientos han sido atendidos, según la norma ISO 9001-2015. (Allasgahar et al, 2016; Aghamolaei, et al, 2015). De igual forma, Sakyi (2020) señaló que existen ventajas que se pueden lograr por la excelencia del servicio cuando se apunta a una economía integral. De tal sentido, el valor del servicio se realiza a través de una gestión adecuada y la búsqueda de la satisfacción del beneficiario (Marinho et al., 2018). Según Huamán (2017), la complacencia tiene una conexión directa con la sensatez del consumidor, esto se debe a que experimentamos muchos sucesos en las intervenciones que realizan nuestros clientes, donde tenemos que cumplir con las expectativas del procedimiento que realizan.

Desde otro punto de vista, Drosos et al. (2020) argumentaron que la satisfacción es intrínseca porque los usuarios deben conocer los servicios que ofrecen y cómo se entregan para poder apreciar mejor los servicios que reciben. En tal modo, López (2020) sugiere que las dependencias gubernamentales deben buscar la opinión de los beneficiarios con base en el modo de servicio al que tienen derecho y buscar lograr la satisfacción de los beneficiarios con las estrategias que la dependencia considere más adecuadas.

Según Fernández et al (2018), es un método fundamental para lograr la satisfacción del beneficiario, porque esto requiere una mejora continua con estrategias adecuadas con mecanismos innovadores y así efectuar con las expectativas de los consumidores obteniendo el propósito de ayudar a los clientes y conseguir la integridad de los beneficiarios.

De igual modo, Cordera et al (2019) atestiguan como un fenómeno no estático y su calidad puede cambiar. Esto requiere distintos métodos según el servicio que se preste y al lugar donde se implemente. Cuando se trata de calidad, la satisfacción llega en distintos momentos y en distintas circunstancias, para saber cuándo puede lograr mejor la satisfacción del consumidor, necesita hacer un diagnóstico. Además, Ekhsan et al. (2019) afirman que tiene como objetivo mejorar la productividad de los empleados, a través de capacitación adecuada para crear el entorno adecuado dentro de su organización para liderar las comercializaciones y la prestación de servicios.

Fernández et al. (2019) igualmente señalaron que el entorno institucional de un establecimiento de salud es primordial para la satisfacción del personal con el beneficiario y determina la excelencia de los servicios de salud. Del mismo modo, Suárez et al. (2018) Destaca la importancia de mantener una excelencia constante y dinámica en los servicios de salud para poder estimar adecuadamente la satisfacción de los clientes en los centros de salud. Asimismo, Becerra y Condori (2020) sugieren que, si bien es posible mejorar significativamente la satisfacción del usuario a través de habilidades dando reducción los intervalos de espera en las filas, esto debe realizarse de manera realista y sostenible. Sobre las implicaciones de medir la complacencia del beneficiario: Reynaldos et al (2017) señala que medir la satisfacción del usuario es muy importante y que la atención primera es la principal vía de acceso al ambiente de salud, afirma que la atención primera es mucho mejor. Identificar las causas de las malas puntuaciones da pistas sobre lo que se puede mejorar y, en última instancia, mejorar la excelencia del desempeño del personal. Desde este aspecto, la gestión de los proveedores de salud necesita desarrollar habilidades a nivel distribucional para facilitar el cambio en factores perceptibles e imperceptibles (Cobo et al., 2018).

En resumen, la satisfacción del beneficiario se basa en el aspecto del servicio prestado y el comportamiento general, también puede establecer qué se

espera y qué se consigue dados ciertos factores como principios, diferentes competencias, habilidades y formas organizacionales. La satisfacción puede entenderse como una respuesta de carácter cognitivo por parte del consumidor, hacia a la asistencia sanitaria, el análisis y las recomendaciones de diferentes enfoques pueden tener éxito en la mejora de la calidad, pero la habilidad de refutación rápida frente a escenarios de peligro depende de la interacción de los usuarios con los competitivos de la salud. El interés por conocer la satisfacción del usuario debe cumplirse tanto a nivel personal como organizacional. Solo entonces podrá decidir qué estrategias conducen a mediciones reales de la complacencia del usuario.

Los aspectos de la satisfacción del usuario incluyen: El aspecto humano, también llamado aspecto interpersonal, se refiere al aspecto fundamental que consiste en asegurar el cuidado de un individuo como ser humano y así lograr un cuidado eficiente de lo que aquí consideraron todas las actitudes, conductas y comportamientos (Donabedian, 1980). Este aspecto a menudo se suprime, pero se enmarca como la particularidad de la bioética médica. Encima de la existencia de varios autores, su calidad es congruentemente baja. También se vincula con exteriores moralistas y patrióticos (Barrientos, 2018). Asimismo, las especificaciones se basan en las comunicaciones de los competitivos de la salud con los pacientes de las instalaciones de atención médica; en este punto obtiene mayor categoría particularizar al paciente y respetar las diferencias de los pacientes independientemente de su condición, así como respetar la discreción, distanciar al paciente y promover un cuidado educado (Barrientos, 2018). También es posible que el grado de comprensión y formación de los competitivos en un determinado campo médico; la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con este factor crucial. (Ismail et al., 2020).

Características de la ciencia y la tecnología, en este aspecto, la satisfacción del usuario se percibe en función de la tecnología utilizada y el grado de comprensión de los profesionales médicos correspondientes (químicos boticarios, expertos de farmacia). Este desempeño es el resultado del entrenamiento de acuerdo con las normas de cumplimiento (Donabedian, 1980). Este aspecto representa un aspecto importante de las limitaciones de recursos humanos en este

campo, también ha logrado influir en la escasez de productos en la industria (Donabedian, 1980).

De esto podemos deducir que uno de los retos de cualquier formación es conseguir que los empleados estén bien encaminados y, sobre todo, desarrollados en las actividades laborales concretas, esto característica hace que el soporte de calidad sea importante hoy en día y la satisfacción se base en gran medida en la tecnología, por lo que no se debe descuidar el desarrollo profesional continuo. Finalmente, una dirección organizacional que oriente y facilite el uso de diversos recursos y tecnologías que faciliten el desempeño y la mediación frente a actividades laborales de las que los usuarios son conscientes y deben tomar decisiones que determinan su satisfacción. tu petición.

Dimensión del entorno: este espacio describe los aspectos externamente del medio del beneficiario que son perceptibles para el usuario y relacionados con el equipamiento de la instalación (Donabedian, 1980). En el mismo espacio puedes asociarlos con la "comodidad" del cuidado, en cualquier caso, esto permite incluir un entorno privativo, especialmente con la adecuada irradiación, ventilación y buena higiene, e incluye una gama de elementos y características que promueven el bienestar, comenzando con las acciones con el personal de atención médica (Barrientos, 2018). De esta comprensión deducimos que es un componente de una expresión de buena fe de ayuda en el contexto en el que fue desarrollado, específicamente identificado como una habilidad operante o eficaz en los servicios médicos que se brindan a los beneficiarios.

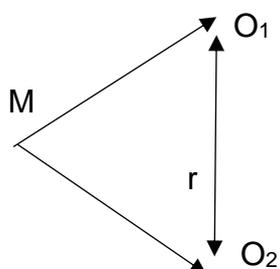
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La investigación cuenta con un tipo básico y de enfoque cuantitativo el cual según Arispe et al. (2020), lo catalogan como aquella que surge de un marco teórico y además busca incrementar el conocimiento científico sin ponerlo en práctica. Así como tener un alcance descriptivo ya que, como lo expresa Otero (2018), esta investigación se realiza una vez explicada la realidad a partir de todos sus elementos originales. (Ver anexo 3)

3.1.2 Diseño de la investigación

Finalmente, el diseño es no experimental conceptualizado por Piza et al. (2019), como aquel sin manipulación de variables; basándose en la observación del fenómeno, tal como se muestra en la realidad. Y, también se tiene en cuenta a Arispe et al. (2020) quienes manifiestan que los sujetos son evaluados en su entorno natural sin cambiar ninguna condición. Dentro de este diseño el estudio muestra ser correlacional simple ya que se relaciona entre los valores de gestión y satisfacción; transversal debido a que se recogen los datos en un solo momento y solo una vez.



Dónde:

M = Muestra

O₁= Variable 1 Gestión de procesos

O₂= Variable 2 Satisfacción

r = Correlación simple entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización:

- **Definición conceptual:**

Variable 1: Gestión de procesos

La gestión organizacional implica la preparación, coordinación, guía y supervisión de diversas actividades dentro de la empresa, permitiendo que funcionen de manera cohesionada, integrada e interdependiente. Esto se enfoca en una perspectiva horizontal que busca mejorar cada proceso para lograr principalmente la satisfacción de los clientes, añadiendo valor en cada etapa. (González et al, 2019 y Beltrán et al, 2018).

Variable 2: Satisfacción

Se trata de cómo el usuario percibe si sus expectativas han sido satisfechas por el servicio que ha recibido. (ISO 9001, 2015).

- **Definición operacional:**

La Gestión de procesos se ha llevado a cabo operacionalmente mediante la operacionalización de la variable en cuatro dimensiones. Estas dimensiones se midieron a través de un cuestionario que contenía 20 ítems diseñados y validados de manera apropiada. En total, se emplearon ocho indicadores para evaluar la Gestión de procesos. (ver anexo 1)

La variable de Satisfacción del servicio se ha medido en tres dimensiones mediante un cuestionario de 19 ítems, que incluyen 15 indicadores. Estos ítems fueron diseñados y validados de manera apropiada para evaluar operativamente la satisfacción del servicio. (ver anexo 2)

Es el grado en el cual una entidad alcanza las expectativas y percepciones de un usuario, y esta medida puede abordarse tanto desde una perspectiva humanística como científica.

- **Indicadores:**

- Gestión de procesos: Reorganización de la empresa, transmisión de información interna, habilidades básicas, aptitudes directivas, análisis

de procedimientos, reestructuración de operaciones, recursos físicos y ámbito de progreso constante.

- Satisfacción: En la primera dimensión se mencionó 5 indicadores, en la segunda dimensión son 5 indicadores y en la tercera dimensión consta de 5 indicadores
- **Escala de medición:** Se eligió un cuestionario de tipo ordinal para recopilar datos sobre Gestión de Procesos y Satisfacción del Usuario. El cuestionario contiene una escala de conversión y una escala de clasificación, que permiten medir los indicadores proporcionados. Para obtener más detalles, se puede revisar el anexo que contiene el Instrumento de Recolección de Datos. (Ver anexo 4)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Según Arispe et al. (2020) es un conjunto de todos los casos posibles vinculados con el contenido que se estudia, por lo que deben orientarse en cuanto a contenido, lugar, tiempo y disponibilidad. En el estudio se tomaron en cuenta al personal del servicio de farmacia como también a los pacientes o usuarios que en total conforman una población de 200 personas.

- **Criterio de inclusión:**

Los usuarios que requieren productos farmacéuticos y dispositivos médicos son atendidos en el área de farmacia para obtener dichos elementos y productos sanitarios.

Cuestionarios llenados correctamente

Población de Lima

- **Criterio de exclusión:**

La subpoblación que no necesita de medicamentos y otros productos farmacéuticos y dispositivos médicos

Cuestionarios sesgados

Las demás ciudades

3.3.2 Muestra:

La muestra como indica Otero et al. (2018) Es el subconjunto, representativa de la población que se recoge información necesaria para alcanzar los resultados. La muestra a trabajar es de 132 usuarios de un centro de salud. (Ver anexo 8 y 9)

3.3.3 Muestreo:

El muestreo según, Sánchez y Reyes (2018). Señala que es una técnica para estudiar la muestra y en su aplicación de esta técnica se obtiene como resultado un estadígrafo poblacional. Por lo cual se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de análisis:

La persona que solicita el acceso al medicamento perteneciente a la Poblacional de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio de investigación, se consideró la utilización de la metodología de la encuesta. haciendo alusión al concepto de Arispe et al. (2020) quienes la conceptualizan como un grupo de preguntas trazadas para obtener datos necesarios para la investigación.

El cuestionario forma parte del instrumento que está en la modalidad de escala de Likert de 5 niveles y se tiene presente el concepto de Arias y Covinos (2021) el cual menciona que consiste en un grupo de ítems enumerados según categorías que evidencian las posibles respuestas que el encuestado puede responder, cada una de estas conducen a un resultado diferente y son usados para la muestra. En la primera variable el instrumento contiene 20 preguntas con una escala de 5 niveles de un intervalo de muy deficiente (1) hasta muy eficiente (5). Y en la segunda variable el instrumento contiene 19 preguntas a escala de Likert que va de 5 niveles de muy deficiente (1) hasta muy eficiente (5).

Las alternativas, de cada pregunta de las dimensiones es:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre

5. Siempre

En los criterios de evaluación de los instrumentos en la categoría de claridad, coherencia y relevancia se calificó en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

(Ver anexo 5)

Previo a este trabajo de investigación se realizó la prueba piloto para ver la Validez y confiabilidad.

Validez

Validez del contenido

Se evaluó por juicio de expertos, se ha considerado esencial para validar los instrumentos utilizados en la recolección de datos de las variables; Gestión de procesos y satisfacción. Esta validación es crucial para asegurar que los resultados obtenidos sean eficientes y confiables (ver anexo 5)

Validez de criterio

La variable de Gestión de procesos consta de cuatro dimensiones y ocho indicadores, mientras que la variable de satisfacción está compuesta por tres dimensiones y un total de quince indicadores. (ver Anexo: 5)

Confiabilidad

Se ha asegurado la confiabilidad del trabajo de investigación a través de una prueba piloto en la que se aplicaron cuestionarios a un grupo de personas que presentan características similares a la muestra en estudio, pero no son parte de ella. En cuanto a la variable "Gestión de procesos," se han obtenido los resultados: para 20 elementos un Alfa de Cronch de 0.944 y para la Variable "Satisfacción" los resultados para 19 elementos dio un Alfa de Cronch de 0.944. Como señala Corral (2008), y se presenta la siguiente tabla tomado de Ruiz (2013) y Pallella y Martins (2003) (Ver anexo 6 y 7).

Tabla: Rangos y Magnitud de confiabilidad

de acuerdo con el estudio realizado por Corral en 2008, podemos inferir que los hallazgos de confiabilidad de la investigación son congruentes y estables, lo que indica un nivel extremadamente alto de confiabilidad. (Ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

El objetivo de la investigación se logró al utilizar un instrumento de medición que incluye una breve explicación sobre cómo registrar la opinión, junto con el propósito del estudio, que fue entregado donde se administraron dos cuestionarios a la muestra de la investigación, conformada por 4 dimensiones en la primera y 3 en la segunda, las cuales se buscó cuantificar las variables. La recolección de datos, se materializó con la autorización del Centro de Salud de Lima, especialmente en el área de Farmacia se procedió a realizar la técnica de la encuesta al personal de farmacia como también a los usuarios en lo que refiere la gestión de procesos y la satisfacción, como indica el instrumento donde está detallado una serie de preguntas que corresponden a ciertas dimensiones y las alternativas a marcar por el encuestado por un tiempo determinado de 30 minutos por persona, en un periodo de 4 horas por día, desde las 9 am hasta las 1 pm fueron encuestados 66 personas y luego al día siguiente del segundo día se recolectaron los 66 restantes. Al final se obtuvo un total de 132 personas encuestadas. Para el procedimiento de los datos recolectados se remitió al Método de análisis de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recolectados fueron pasados al programa Excell y luego procesados al programa estadístico del software SPSS v.26. Se empleó la prueba estadística no paramétrica de Spearman (coeficiente de correlación) para identificar la relación entre las variables.

Pruebas previas

Se empleó el software SPSS v.26 para realizar el test de Kolmogorov-Smirnov con el fin de verificar la normalidad de las variables al aplicar el instrumento. Lo podemos ver en la Tabla 10 de Resultados de la prueba de normalidad.

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) se evidencia falta de normalidad en los puntajes de la variable, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0.05$). Por consiguiente, se optará por la Prueba de Rho de Spearman, una prueba estadística no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se consideró fundamentalmente el código de ética de la UCV. Como también las normas que señala el respeto y otros reglamentos que deben cumplir dicha investigación. Por otro lado, se respeta al autor de los estudios utilizados en esta investigación, citando y refiriéndose correctamente en la misma. Del mismo modo, no hay conflicto de intereses del autor y hay una comunicación clara y concisa con la institución, por lo que no hay ningún problema en ese aspecto, también al considerar la confidencialidad y el conocimiento informado.

En esta investigación, se ha preservado el nombre de la institución de salud de forma anónima. La información presentada es el resultado de una investigación responsable y precisa, en la cual se han seguido rigurosamente las pautas establecidas por las normas APA para las citas y referencias, asegurando así su fiabilidad., con el fin de evitar cualquier forma de plagio.

IV. RESULTADO

4.1 Resultados descriptivos

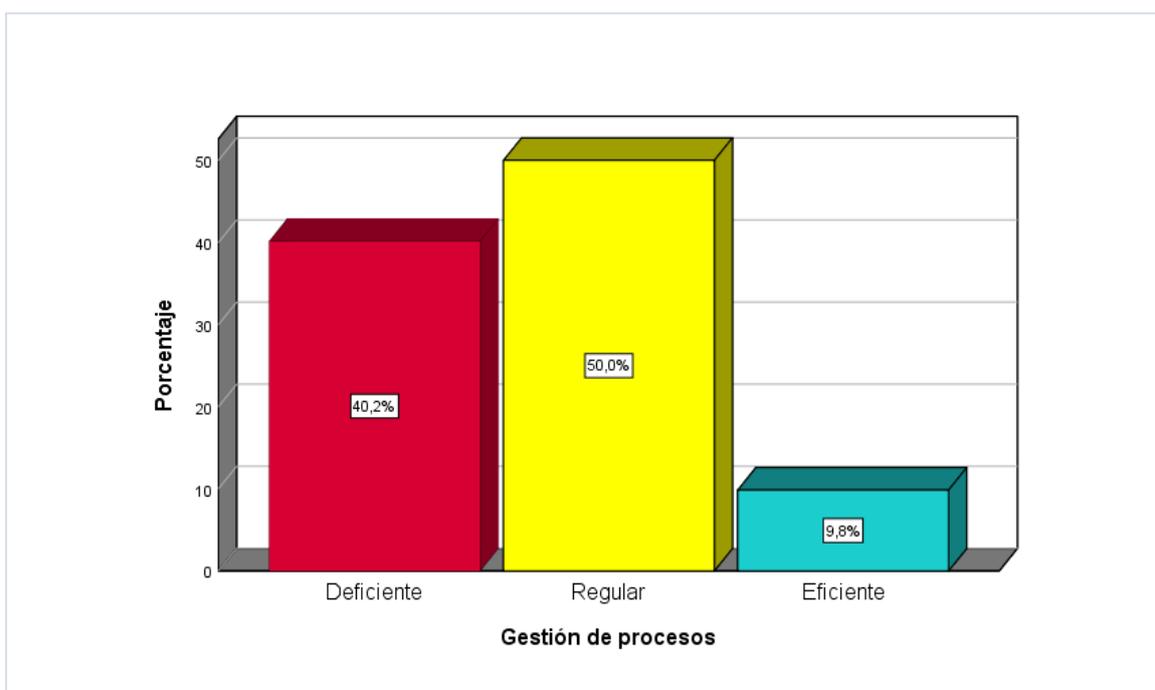
Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión de procesos.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	53	40,2%
Regular	66	50,0%
Eficiente	13	9,8%
Total	132	100,0%

Figura 1

Niveles de gestión de procesos.



Como nos muestra la tabla 1 y figura 1 De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 50% de los encuestados consideró que la gestión de procesos es de nivel regular. Por otro lado, el 40,2% de los encuestados opinó que la gestión de procesos es deficiente, mientras que solo el 9,8% expresó que se tiene una gestión de procesos eficiente.

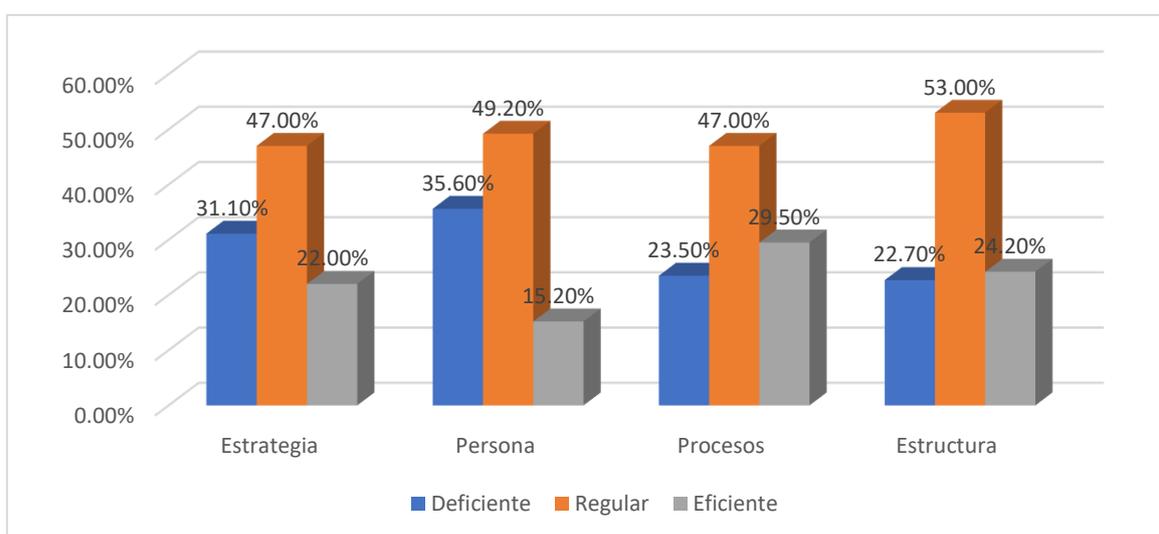
Tabla 2

Descripción de resultados de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión de proceso

Niveles	Estrategia		Persona		Procesos		Estructura	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	41	31.1%	47	35.6%	31	23.5%	30	22.7%
Regular	62	47.0%	65	49.2%	62	47.0%	70	53.0%
Eficiente	29	22.0%	20	15.2%	39	29.5%	32	24.2%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

Figura 2

Percepción de dimensiones de la variable gestión de procesos.



Según la tabla 2 y la figura 2 adjuntas, Se puede notar que alrededor del 47% de los participantes consideró que la dimensión estrategia se encuentra en un nivel regular, mientras que aproximadamente el 49,2% indicó lo mismo para la dimensión persona. Igualmente, alrededor del 47% de los encuestados evaluó los procesos como nivel regular, y finalmente, un 53% expresó que la estructura se encuentra en un nivel regular.

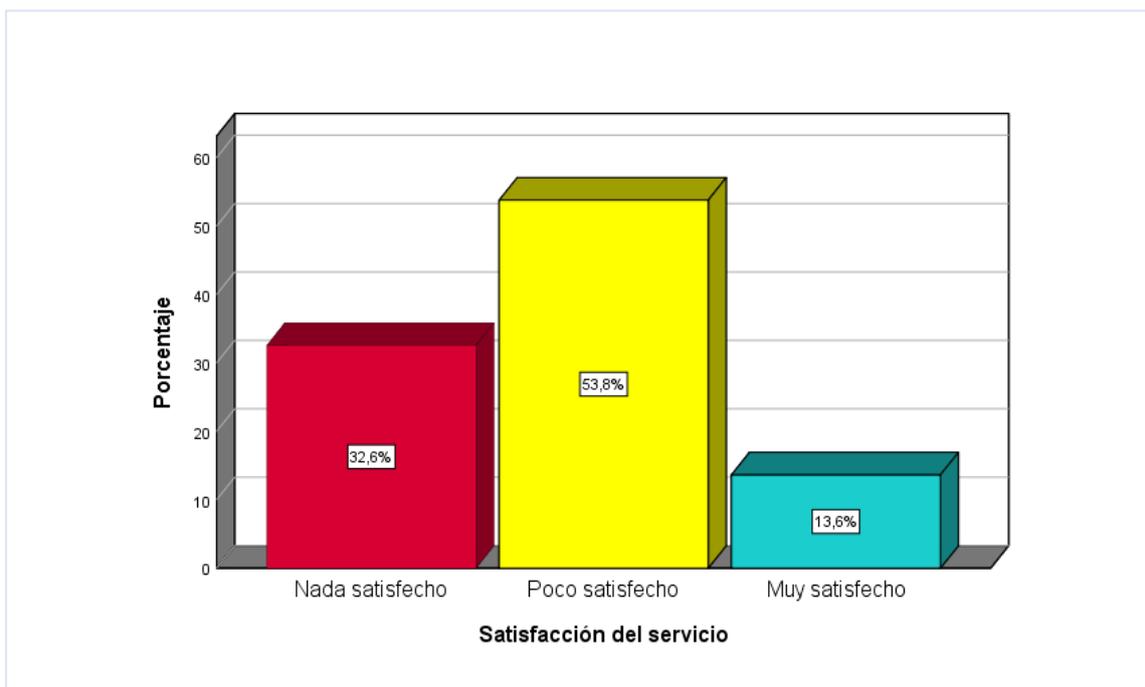
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable satisfacción del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	43	32,6%
Poco satisfecho	71	53,8%
Muy satisfecho	18	13,6%
Total	132	100,0%

Figura 3

Niveles de satisfacción del servicio.



Con base en la tabla 3 y figura 3 adjunta, se puede apreciar que el 53,8% de los encuestados expresaron que se tiene un nivel de poco satisfecho con referencia a la satisfacción del servicio, el 32,6% de los encuestados respondieron sentirse nada satisfecho en la evaluación de satisfacción del servicio, mientras que solo un 13,6% de los encuestados manifestaron sentirse muy satisfecho con respecto al nivel de satisfacción del servicio.

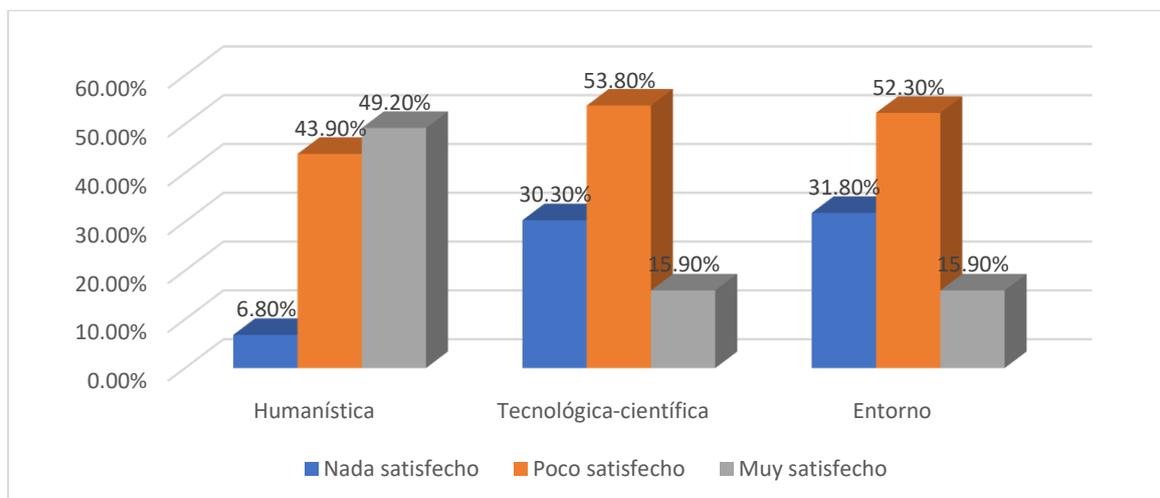
Tabla 4

Descripción de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario

Niveles	Humanística		Tecnológica-científica		Entorno	
	f	%	f	%	f	%
Nada satisfecho	9	6.8%	40	30.3%	42	31.8%
Poco satisfecho	58	43.9%	71	53.8%	69	52.3%
Muy satisfecho	65	49.2%	21	15.9%	21	15.9%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

Figura 4

Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del servicio.



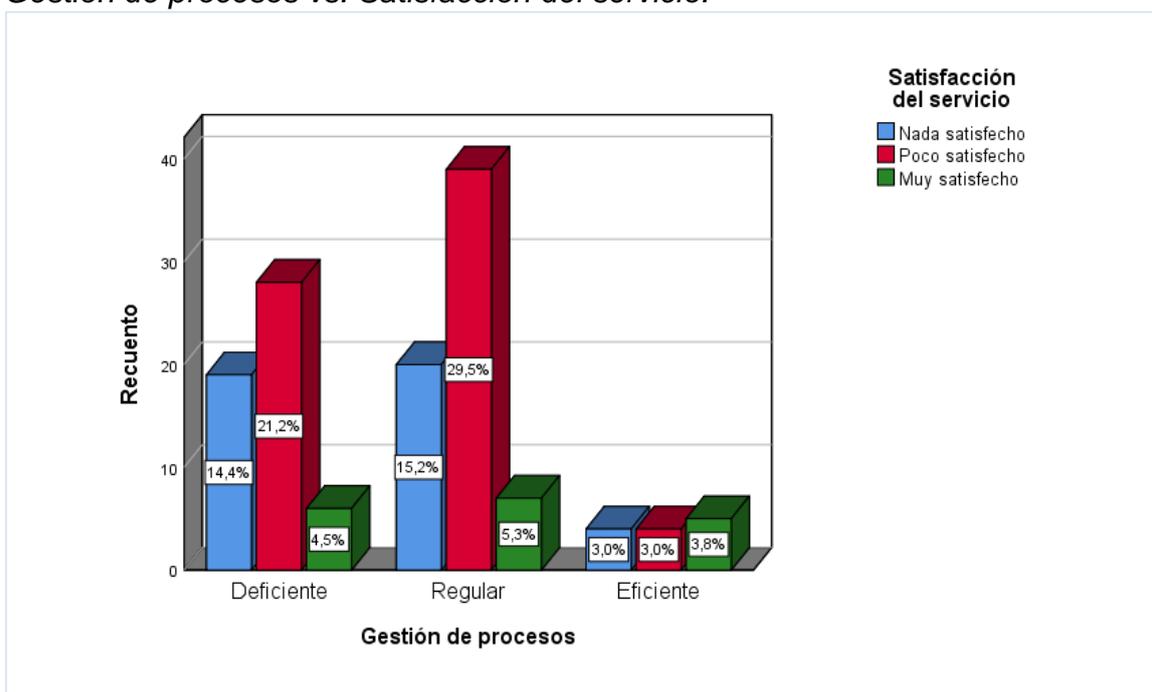
Con referencia a la tabla 4 y figura 4, se puede observar que el 49,2% de los encuestados señalaron estar muy satisfechos según la evaluación de satisfacción del servicio. El 53,8% de los encuestados expresaron que se obtuvo un nivel de poco satisfechos en la encuesta de la satisfacción del servicio. Finalmente, el 52,3% de los mismos manifestaron sentirse poco satisfechos conforme a la encuesta de satisfacción del servicio.

Tabla 5

Tabla cruzada entre Gestión de procesos vs. Satisfacción del servicio.

		Satisfacción del servicio			Total
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de procesos	Deficiente	19 14,4%	28 21,2%	6 4,5%	53 40,2%
	Regular	20 15,2%	39 29,5%	7 5,3%	66 50,0%
	Eficiente	4 3,0%	4 3,0%	5 3,8%	13 9,8%
Total		43 32,6%	71 53,8%	18 13,6%	132 100,0%

Figura 5
Gestión de procesos vs. Satisfacción del servicio.



Observando la tabla 5 y la figura 5 que se encuentran adjuntas, se puede notar que de los 132 encuestados, el 29,5% expresaron que se tiene una gestión de procesos de nivel regular y un nivel de satisfacción del servicio de poco satisfecho. Por otra parte, un 21,2% de los encuestados señalaron que se tiene una gestión de procesos deficiente, sin embargo, el nivel de satisfacción del servicio es poco satisfecho. Finalmente, el 15,2% de los mismos expresaron que se tiene una gestión de procesos de nivel regular, sin embargo, se percibe un nivel de satisfacción del servicio de nada satisfecho.

Tabla 6

Tabla cruzada entre Estrategia vs. Satisfacción del servicio

		Satisfacción del servicio			Total
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Estrategia	Deficiente	14 10,6%	22 16,7%	5 3,8%	41 31,1%
	Regular	24 18,2%	30 22,7%	8 6,1%	62 47,0%
	Eficiente	5 3,8%	19 14,4%	5 3,8%	29 22,0%
Total		43 32,6%	71 53,8%	18 13,6%	132 100,0%

Con apoyo de la tabla 6, se percibe que de los 132 encuestados, el 22,7% de ellos señalaron que se tiene una dimensión de estrategia en un nivel regular y un nivel de satisfacción poco satisfecho. Por otra parte, un 18,2% de los encuestados indicaron que se tiene una dimensión estrategia de nivel regular, sin embargo, El nivel de satisfacción del servicio es extremadamente bajo, indicando que no hay satisfacción. Por último, el 16,7% de ellos manifestaron que se tiene una dimensión de estrategia de nivel deficiente, sin embargo, La satisfacción del servicio es baja.

Tabla7

Tabla cruzada entre Persona vs. Satisfacción del servicio.

		Satisfacción del servicio			Total
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Persona	Deficiente	18 13,6%	24 18,2%	5 3,8%	47 35,6%
	Regular	20 15,2%	38 28,8%	7 5,3%	65 49,2%
	Eficiente	5 3,8%	9 6,8%	6 4,5%	20 15,2%
Total		43 32,6%	71 53,8%	18 13,6%	132 100,0%

Según los datos mostrados en la tabla 7, de los 132 encuestados, el 28,8% de ellos manifestaron un nivel regular en la dimensión persona y poco nivel de satisfacción con el servicio. Además, el 18,2% señaló una dimensión persona deficiente, pero con un nivel de satisfacción del servicio poco satisfecho. Por último, el 15,2% indicó que la dimensión persona es de nivel regular, pero con un nivel de satisfacción del servicio de nada satisfecho.

Tabla 8

Tabla cruzada entre Procesos vs. Satisfacción del servicio

		Satisfacción del servicio			Total
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Procesos	Deficiente	10 7,6%	21 15,9%	0 0,0%	31 23,5%
	Regular	22 16,7%	33 25,0%	7 5,3%	62 47,0%
	Eficiente	11 8,3%	17 12,9%	11 8,3%	39 29,5%
Total		43 32,6%	71 53,8%	18 13,6%	132 100,0%

Según los datos de la tabla 8, de los 132 encuestados, el 25% expresó un nivel de procesos considerado regular y un nivel de satisfacción del servicio poco satisfactorio. Además, un 16,7% de los encuestados mencionaron que los procesos tienen un nivel regular, pero el nivel de satisfacción del servicio es nada satisfactorio. Por último, un 15,9% de los encuestados afirmó que los procesos tienen un nivel deficiente, pero el nivel de satisfacción del servicio es poco satisfactorio.

Tabla 9

Tabla cruzada entre Estructura vs. Satisfacción del servicio

		Satisfacción del servicio			Total
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Estructura	Deficiente	13 9,8%	14 10,6%	3 2,3%	30 22,7%
	Regular	21 15,9%	42 31,8%	7 5,3%	70 53,0%
	Eficiente	9 6,8%	15 11,4%	8 6,1%	32 24,2%
Total		43 32,6%	71 53,8%	18 13,6%	132 100,0%

4.2 En la tabla 9, se puede observar que, de las 132 personas encuestadas, el 31,8% de ellos expresaron que la estructura tiene un nivel regular, mientras que el grado de satisfacción con el servicio es bajo. Por otro lado, un 15,9% de los encuestados afirmaron que la estructura es regular, pero el nivel de satisfacción con el servicio es muy bajo. Por último, el 11,4% de los encuestados indicaron que la estructura es eficiente; sin embargo, la satisfacción con el servicio es baja.

4.3 Prueba de normalidad

Se trabajo con el contraste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a ya que la muestra es mayor a 50, y su ajuste se da mejor en su medición. En la parte analítica se tuvo en base de 2 premisas, que son:

H₀: La cantidad que forman parte de la muestra tienen una distribución normal.

H₁: La cantidad que forman parte de la muestra no tiene una distribución normal.

En la mención de la hipótesis antisipadamente, se llevo a cabo con el análisis de normalidad, teniendo como resultado lo que muestra:

Tabla 10*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,084	132	,024
Estrategia	,133	132	,000
Persona	,104	132	,001
Procesos	,140	132	,000
Estructura	,105	132	,001
Satisfacción del servicio	,116	132	,000
Humanística	,174	132	,000
Tecnológica-científica	,181	132	,000
Entorno	,116	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10 adjunta de normalidad se muestran Los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov (K-S) sugieren que los puntajes de la variable no se distribuyen normalmente debido a que el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0.05$). Por tanto, es necesario aplicar una prueba estadística no paramétrica, como la Prueba de Rho de Spearman.

4.4 Análisis inferencial

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

H_a: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Tabla 11*Prueba de correlación entre la gestión de procesos y la satisfacción del Servicio.*

		Gestión de procesos	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,717**
	Satisfacción del servicio	N	.
			132
		Coeficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
			132

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

La tabla 11 muestra una fuerte correlación positiva entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio en un Centro de salud de Lima, según el estudio de Haldun (2018). El coeficiente de correlación es 0.717, lo que indica una asociación alta. Además, el valor de p es 0.000 ($p < 0.05$), lo que significa que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alternativa es aceptada, concluyendo que hay una relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

H_a: Existe relación significativa entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Tabla 12

Prueba de correlación entre la estrategia y la satisfacción del Servicio.

			Estrategia	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Estrategia	Coeficiente de correlación	1,000	,321**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Según el análisis de correlación presentado en la tabla 12, se observó una asociación entre la estrategia y la satisfacción del servicio, con un coeficiente de correlación positiva baja (0,321), según el estudio realizado por Haldun en 2018. Además, el valor de p obtenido fue de 0,000 ($p < 0,05$), lo que indica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Tabla 13

Prueba de correlación entre la dimensión persona y la satisfacción del Servicio

			Persona	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Persona	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

A partir de la tabla 13 de correlatividad de apoyo, se concluyó que hay una correlación significativa entre la dimensión persona y la satisfacción del servicio en el Centro de Salud de Lima. La correlación entre estas dos variables se determinó como moderada y positiva (Haldun, 2018). Además, el valor de p obtenido fue de 0,000 ($p < 0,05$), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión persona y la satisfacción del servicio de farmacia en el Centro de salud de Lima.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre los procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

H_a: Existe relación significativa entre los procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Tabla 14*Prueba de correlación entre los procesos y la satisfacción del servicio.*

			Procesos	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Basándonos en la tabla 14 de correlatividad, se pudo determinar que hay una correlación positiva moderada (0,684) entre los procesos y la satisfacción del servicio en la farmacia de un Centro de salud de Lima (Haldun, 2018). Esto se respalda por un valor de p igual a 0,000 ($p < 0,05$), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y, en consecuencia, a la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se confirma la existencia de una relación significativa entre los procesos y la satisfacción del servicio en dicho Centro de salud.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

H_a: Existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Tabla 15*Prueba de correlación entre la estructura y la satisfacción del servicio.*

			Estructura	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	132	132
	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

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

Al analizar los datos presentados en la tabla 15, prueba de correlación se pudo determinar que existe una correlación positiva baja entre la estructura y la satisfacción del servicio, con un coeficiente de correlación de 0.297 (Haldun, 2018). Además, se obtuvo un valor de p de 0.001 ($p < 0.05$), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción del servicio en la farmacia de un Centro de salud en Lima.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se llevará a cabo la discusión que sigue al capítulo de resultados de la investigación, comenzando con el objetivo principal que consistía en establecer la conexión entre la Gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

En ese escenario, luego de examinar los resultados, los hallazgos del análisis inferencial revelan una conexión sólida y positiva entre la administración de procesos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en un Centro de salud de Lima. El valor obtenido para "p" fue notablemente bajo, registrando 0,000 ($p < 0,05$), lo que condujo al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

Este estudio evidencia que orientar el enfoque laboral hacia la mejora constante de las operaciones organizacionales, a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora ininterrumpida de los procedimientos, resulta fundamental para establecer una conexión significativa entre la administración de procesos y la satisfacción de los servicios proporcionados por la farmacia. Es importante resaltar que cada actividad o secuencia ejecutada en las distintas unidades constituye un proceso que requiere una gestión adecuada.

De acuerdo con los datos presentados, se puede observar que el 50% de los encuestados evalúa la gestión de procesos como mediocre, mientras que el 53.8% de los usuarios expresan descontento con la atención al cliente. Esto sugiere la posibilidad de identificar, diseñar, documentar, ejecutar, supervisar y mejorar los procesos de la entidad en cuestión, con el fin de lograr resultados coherentes y alineados con los objetivos institucionales. Resulta esencial comprender que la entidad opera como un sistema compuesto por una serie de procesos estrechamente entrelazados, todos dirigidos hacia metas compartidas. Al identificar y trazar estos procesos, se facilita una planificación adecuada de las operaciones, se establecen responsabilidades y se hace un uso eficiente de los recursos disponibles, siempre considerando las necesidades de los usuarios y otras partes involucradas.

Los descubrimientos respaldan las averiguaciones efectuadas por Sandoval (2023). Sus conclusiones señalan una conexión sustancial entre la administración

basada en procesos y la eficacia en las operaciones de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Farmacia de un hospital de nivel II-1 en Bambamarca durante el año 2022. Estos resultados sugieren que, desde una perspectiva organizacional, la Gestión por Procesos (GpP) - en términos de planificación, organización, dirección y control de actividades interconectadas - fomenta el incremento en la eficacia operativa al involucrar a los participantes, estimulando el aprendizaje, la adaptabilidad al cambio y la productividad dentro de la UPSS. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas llevadas a cabo por González et al. (2019) y Beltrán et al. (2018), quienes también respaldaron los beneficios de la GpP en contextos de atención médica.

Además, los resultados se asemejan a los obtenidos por Teiler (2021), cuya investigación reveló que la implementación de Lean Six Sigma (LSS) en un SFH (Sistema de Farmacia Hospitalaria) mejoró la gestión de inventarios y redujo errores en los procesos de PR (Prescripción de Recetas), PDDU (Preparación y Dispensación de Unidades) y PDS (Preparación de Dosis para Pacientes). Esto demostró que el enfoque de LSS es una herramienta valiosa, de gran impacto y costo reducido para las organizaciones de salud en general.

Siguiendo las ideas de Fayol (1969), desde una perspectiva teórica, la gestión de procesos plantea una propuesta administrativa que se enlaza con la evolución histórica de la administración. Siempre con la intención de encontrar métodos más efectivos y eficientes para alcanzar los objetivos de la organización. El concepto de "proceso", que denota avance y desarrollo, engloba esencialmente cualquier acción o conjunto de acciones que reciben una o más entradas, las transforman y generan una o más salidas dirigidas a los clientes. Cada vez con más fuerza, se promueve la adopción del enfoque basado en procesos, lo que brinda una valiosa oportunidad para superar las estructuras y culturas convencionales presentes en los entornos de atención médica. Este enfoque introduce y fusiona una nueva manera de concebir la gestión en las instituciones de salud.

La práctica clínica se concentra principalmente en la atención directa, como procedimientos quirúrgicos, y los hospitales se organizan en especialidades cada vez más específicas. Sin embargo, este enfoque engendra numerosos desafíos en términos de coordinación y continuidad en la atención que abarca lo humano, lo hospitalario y lo socio-sanitario. Por consiguiente, un examen minucioso y completo

de los procesos operativos en el departamento de nutrición de un hospital altamente complejo posibilitará brindar una atención adecuada a aquellos individuos que, debido a problemas de salud, requieren ayuda en estas intrincadas organizaciones que difieren de los paradigmas administrativos convencionales.

Con respecto al primer objetivo concreto, se crea un vínculo importante entre la estrategia y la satisfacción del servicio. Esto significa que cuanto mayor sea la estrategia, mayor será la satisfacción. En otras palabras, para llevar a cabo una estrategia, se necesitan conocimientos previos en áreas específicas que, junto con la experiencia, generarán ideas que permitirán a la organización implementar acciones que impulsen su desarrollo corporativo y le permitan posicionarse en el mercado. Por lo tanto, la satisfacción de los consumidores con respecto a un servicio o producto de una marca en particular es crucial. Las calificaciones proporcionadas son fundamentales para mejorar el servicio ofrecido y también para comprender en detalle las necesidades de los clientes.

Los hallazgos obtenidos concuerdan con el estudio realizado por Apaico (2022), el cual llegó a la conclusión de que hay una conexión importante entre la administración basada en procesos y la provisión de fármacos. Se observó una significación bilateral de 0.763, lo cual respalda la hipótesis alternativa. Estos hallazgos son coherentes ya que una gestión eficiente de procesos permite brindar una atención adecuada que agiliza los procedimientos y conduce a una mejora continua, centrándose en una atención al cliente eficiente y asegurando el monitoreo constante de la salud del paciente, evitando hospitalizaciones innecesarias o deterioro de la salud.

De manera similar, se encuentra similitud con la investigación de Gavilanez (2021), La investigación determinó que no hay una conexión importante entre el período de espera y la satisfacción de los usuarios externos que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Jaime Roldós Aguilera. El nivel de importancia calculado fue superior a 0.05 ($p = 0.615$), sugiriendo que la satisfacción está afectada por otros elementos aparte del tiempo de espera. Del mismo modo, no se encontró correlación significativa entre el tiempo de espera en triaje y la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, con una significancia mayor a 0.05 ($\text{sig.} = 0.878$), lo que sugiere que estas dos variables son independientes entre sí.

La teoría de la gestión por procesos se enfoca de manera sistemática para asegurar una adecuada implementación de los procesos comerciales, logrando alinearlos con los objetivos de la institución. Esta orientación se centra exclusivamente en proyectos, abordando tanto los procesos repetitivos como los regulares, y evaluando los procesos comerciales individuales, entre otros aspectos, con el propósito de lograr una institución más eficiente. Desde esta perspectiva, se argumenta que la adopción de la gestión basada en procesos representa una táctica de largo plazo que fomenta el desarrollo continuo de la entidad. (Maciel et al., 2018)

La gestión por procesos es un enfoque para administrar y dirigir una organización que se fundamenta en la interconexión de distintos recursos y actividades, todos ellos contribuyendo al valor proporcionado al consumidor final (Mescua et al., 2020). Este método de gestión mejora la eficiencia operativa al aprovechar herramientas tecnológicas de información que facilitan La mejora en la interpretación de información y la adopción de elecciones más precisas para la compañía, en lo que respecta al segundo propósito concreto, se descubrió que existe una relación del 0,507 entre la faceta humana y la sensación de satisfacción en el servicio, lo que denota una moderada correlación positiva. La administración de recursos humanos involucra procedimientos vinculados al ciclo laboral de los empleados en una entidad, como selección, empleo, integración, mejora y fidelización de talento.

Esto implica fomentar una comunicación horizontal, promover un buen ambiente laboral y atender aspectos relacionados con su forma de trabajar, comportarse, participar, sentirse y desarrollarse profesionalmente. Una gestión adecuada del capital humano es esencial para alcanzar metas y objetivos estratégicos, ya que constituye el principal pilar de toda organización.

Los resultados coinciden con la investigación de Baluis (2022), cuya conclusión fue que existe una correlación moderadamente positiva entre la actitud hacia los usuarios y la actitud amable y humana. Además, se observa una correlación baja entre el desempeño de la gestión logística de la farmacia y el avance de la ciencia tecnológica, con un valor estadístico de $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación de $R = 0,381$.

Estos resultados también muestran similitudes con los hallazgos de Cadena et al. (2019). Según su estudio, alrededor del 59% de los participantes indicaron que la duración de sus consultas osciló entre 16 y 30 minutos. Además, el 72% notó mejoras en comparación con su visita anterior, mientras que el 81% expresó su disposición a recomendar el centro de salud a otros, y un 87% manifestó su intención de regresar en el futuro. En cuanto a los tiempos de espera, hubo variaciones en el período desde la obtención de la cita hasta la atención efectiva: el 27% esperó entre 1 y 2 meses, el 25% de 1 a 5 días, y el 21% de 5 a 59 minutos. Es importante destacar que el 59% de los usuarios agendaron sus citas a través de comunicación telefónica.

Estos resultados presentan similitudes con los obtenidos por Cadena y colaboradores en 2019. En su estudio, se reveló que un 59% de los participantes indicó que la duración de sus consultas osciló entre 16 y 30 minutos. Además, un 72% experimentó mejorías en comparación con su visita previa, mientras que un 81% expresó su disposición a recomendar el centro de salud a otras personas y un 87% manifestó su intención de regresar en el futuro. Respecto al lapso desde la programación de la cita hasta la atención efectiva, se observaron variaciones: el 27% esperó de 1 a 2 meses, el 25% aguardó entre 1 y 5 días, y un 21% obtuvo atención en un intervalo de 5 a 59 minutos. Es relevante mencionar que el 59% de los usuarios reservó su consulta mediante llamada telefónica. El análisis descriptivo muestra que el 83% de los centros han comenzado a implementar la administración basada en procesos, el 82% cuenta con un responsable de esta área y el 75% considera importante la gestión basada en procesos, aunque manifiestan dificultades para aplicarla.

El promedio de satisfacción del usuario en la región es de 3,89. No obstante, se nota que, en seis de los once distritos, el nivel promedio de satisfacción es menor que el promedio de la región.

En concordancia con lo previamente mencionado, se puede observar una similitud en los resultados desde una perspectiva conceptual. Según Cadena (2016), la difusión global de la gestión basada en procesos ha sido notoria, sirviendo como punto de partida para el desarrollo de enfoques y herramientas informáticas que buscan facilitar su aplicación eficiente. En el contexto ecuatoriano, las orientaciones gubernamentales han impulsado a las entidades públicas a adoptar la gestión

basada en procesos, y muchas de ellas han comenzado a diseñar y estandarizar sus procedimientos. No obstante, persiste cierta ambigüedad entre las divisiones funcionales y los procesos, aunque es importante destacar las acciones tomadas por el gobierno.

En relación a la primera hipótesis específica, que tiene como propósito evaluar si hay una conexión entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia, se aplicó el test de Spearman. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa con un coeficiente de correlación de 0.321 ($p=0.000$, $p<0.05$). Esto señala la existencia de una relación modesta pero relevante entre la estrategia y la satisfacción. Estos descubrimientos difieren del estudio realizado por Baluis (2022), quien identificó una relación más sólida ($r = 0.660$, $p = 0.000$) entre la gestión y la satisfacción, lo que sugiere la influencia de diversos factores en la conexión entre estrategia y satisfacción. En referencia a la segunda hipótesis específica, que busca establecer si existe un vínculo entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia, se evaluó mediante el test de Spearman (Coef. Corr. = 0.507; $p=0.001$, $p<0.05$). Se encontró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa, indicando una conexión significativa entre la persona y la satisfacción. Esto contrasta con el estudio de Baluis (2022), que determinó una relación de $r = 0,273$ y $p < 0,05$ entre la gestión de logística y el desarrollo de tecnologías científicas, lo cual puede atribuirse al contexto y el entorno en que se desarrollan los eventos. En relación a la tercera hipótesis específica, que tiene como objetivo establecer si existe una asociación entre los procedimientos y el nivel de satisfacción en el servicio de farmacia, se efectuó un análisis utilizando la prueba de Spearman (Coeficiente de Correlación = 0.684; $p=0.153$, $p>0.05$). Los resultados indicaron una correlación moderada positiva y con significancia estadística moderada. Por consiguiente, se puede concluir que hay una conexión estadísticamente significativa entre los procedimientos y la satisfacción de los usuarios del servicio. Este descubrimiento contradice los hallazgos de Gavilanez (2021), cuya investigación señaló la falta de una relación importante entre el tiempo de espera y la satisfacción del cliente. En su estudio, empleó el análisis no paramétrico de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente $r = - 0.028$ y un valor de $p = 0.000$ ($p<0.05$).

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, que busca analizar si existe una correlación entre la configuración y la satisfacción en el servicio farmacéutico, se demostró mediante la prueba de Spearman (Coef. Corr. = 0.297; $p=0.046$, $p<0.05$) una relación positiva de magnitud modesta y significativa desde el punto de vista estadístico. Esto implica la presencia de una relación significativa entre la configuración y la satisfacción. Estos hallazgos contrastan con el estudio de Apaico (2022), en el cual se afirmó que existe una vinculación diferenciada entre la dimensión y la variable, demostrada por un coeficiente $r = 0.763$ y un valor de $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Es esencial considerar la perspectiva del cliente para lograr la satisfacción del mismo. Los clientes tienen expectativas y necesidades, siendo estas últimas explicables y objetivas, relacionadas con la calidad intrínseca del producto o servicio. Además, existen otras necesidades implícitas, que el cliente debe satisfacer, aunque no las exprese explícitamente. Satisfacer estratégicamente estas necesidades genera una mayor fidelidad por parte de los clientes. En contraste, las expectativas resultan subjetivas y exhiben mayor inconstancia que las necesidades. Aunque los clientes no las mencionen, cumplir con sus expectativas puede influir en la percepción general de satisfacción con el producto o servicio. La presencia de expectativas hace que cada cliente sea único. Para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, es imprescindible seguir los procesos establecidos internamente en la institución (Pérez, 2010).

En relación al tercer objetivo específico, se logró determinar que existe una correlación moderadamente positiva entre los procesos y la satisfacción del servicio, con un coeficiente de 0,684. Esto señala una relación significativa entre los procesos y la satisfacción del servicio en una Farmacia de un Centro de Salud en Lima.

Este hallazgo coincide con la investigación de Ayala (2022), que encontró una fuerte correlación positiva entre la atención centrada en medicamentos en la gestión de la salud y la satisfacción de los usuarios con el acceso a dichos medicamentos. De manera similar, se encuentra concordancia con el estudio de Pérez (2019), cuya conclusión subrayó la importancia de la accesibilidad universal a la atención médica, la cual influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios. Además, se respalda la teoría de que las organizaciones de gestión

siguen un proceso administrativo con cuatro funciones clave. La planificación, que involucra la definición de objetivos, actividades y recursos para lograrlos en un plazo determinado. (Rodríguez et al., 2020).

Respecto al cuarto objetivo específico, se evidenció una correlación positiva leve entre la estructura y la satisfacción del servicio, con un coeficiente de correlación de 0.297. De este modo, se confirma una conexión significativa entre ambas en la Farmacia de un Centro de Salud en Lima. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas, como el estudio de Cuadrado y Santivañez (2021). En este, se identificó una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, en 2018, con un coeficiente rho de Spearman de 0.857 y un nivel de significancia de 0.05 (P-valor = 0.000). Dicha relación sugiere que, a mayor calidad del servicio, aumenta la satisfacción del usuario.

Asimismo, la investigación de Chávez et al. (2018) también presenta similitudes, ya que se desarrolló un prototipo de aplicación informática y se modelaron los procesos y requisitos para mejorar la gestión del área del almacén de la farmacia hospitalaria. Sus resultados apoyan la idea de mejorar los procesos relacionados con la gestión de dichos procesos.

En línea con la teoría de Ramírez (2017), el modelo Servperf proporciona una medición de la calidad del servicio basada en las percepciones de los clientes, excluyendo las expectativas, ya que estas últimas pueden ser inciertas al estar relacionadas con el futuro. Al enfocarse en las percepciones después de que se ha prestado el servicio, se logra una medición más precisa de la calidad del mismo, considerando su carácter intangible.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se establece una relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio, con significativa relevancia estadística ($p < 0.01$) y una sólida correlación positiva (coeficiente de Spearman de 0.717). Estos hallazgos llevan a descartar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Segunda: La existencia de una relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio se ratifica a través de análisis estadísticos. Se obtiene un p-valor de 0.00 y un coeficiente de correlación positiva pero moderada (Rho de Spearman de 0.321). Estos hallazgos conducen a descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa.

Tercera: Se ha identificado una correlación altamente significativa (p-valor < 0.001) entre la dimensión personal y la satisfacción del servicio, con una relación positiva moderada (coeficiente de correlación de Spearman de 0.507). Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa que postulaba una asociación entre dichas variables.

Cuarta: Se evidencia una correlación positiva robusta (coeficiente de correlación de Spearman de 0.684) con un valor de p igual a 0.00 entre los procesos y la satisfacción del servicio. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula y, en su lugar, confirmar la hipótesis alternativa, demostrando una relación sustancial entre dichos factores.

Quinta: Se ha comprobado una conexión significativa entre la estructura del servicio y el nivel de satisfacción, con un p-valor de 0.00 y una fuerte correlación positiva (coeficiente de correlación de Spearman de 0.297). Esto lleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es recomendable que la institución y el departamento de farmacia den prioridad a la incorporación de la administración de procesos y se concentren en elevar la calidad de la atención proporcionada en el ámbito farmacéutico. Al adoptar plenamente la gestión de procesos, se fortalecerá la habilidad para ofrecer una atención de excelencia a los pacientes que acuden al laboratorio hospitalario.

Segunda: Se aconseja a la dirección del departamento de farmacia y a su equipo que otorguen la debida importancia a la estrategia, ya que es fundamental para asegurar que los pacientes experimenten una atención adecuada y se sientan bien atendidos.

Tercera: Se sugiere que la dirección de la farmacia, junto con el equipo que trabaja en ese departamento, otorgue la adecuada importancia a la atención que brindan a los pacientes. Es fundamental para que los pacientes se sientan bien atendidos y valorados.

Cuarta: Se sugiere a la dirección de la farmacia y a su equipo de trabajo que otorguen la debida importancia al proceso de atención hacia los pacientes, ya que esto resulta esencial para que los pacientes se sientan bien atendidos.

Quinta: Se aconseja a la dirección de la farmacia, así como a los empleados que trabajan en este departamento, otorgar la debida importancia a la atención brindada a los pacientes, con el propósito de que estos se sientan atendidos por profesionales altamente calificados.

REFERENCIA

- Aghamolaei T, Eghbal T, Rafati S. (2015). Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with Servqual technique. *BMC Health Service Research*, 14(32)
- Alarcón, R. y Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: Análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*. <https://acortar.link/pa9pS5>
- Allasgahar N, Jall S, Ghassem A, Hasan E, Rostam F. (2016). Patients' Expectations and Perceptins of service quality in the selected hospitals. *Med Arch*, 70(2), p. 135-139.
- Apaico, A. (2022). *Gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99310>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Consulting EIRL.
- Arispe, A. et, al. (2020). La investigación científica. Editorial Universidad Internacional del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Ayala Cordero, Yasmín Olga. (2022). Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2022. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) *Repositorio UCV* :<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80977>
- Baluis Fernández, Josselin Vanessa. (2022). Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de Excelencia "Hogar San Camilo" - Lima, 2021. (Tesis de maestría universidad cesar vallejos) *Repositorio UCV* :<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83835>
- Beltrán, B., Díaz, T., Sarduy, G. y Santandreu, E. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *EDUMECENTRO*, 10(1), pp. 236-242. <https://n9.cl/7ss12>
- Blas, U. (2022). *Trabajadores del Instituto Nacional Materno Perinatal realizan un plantón por falta de medicamentos y equipos*. Disponible en: <https://www.infobae.com/america/peru/2022/06/14/trabajadores-del->

instituto-nacional-materno-perinatal-realizan-un-planton-por-falta-de-medicamentos-y-equipos/

- Bravo, E. (2020). *Gestión por Procesos y su influencia en la Gestión Administrativa de Salud Dent Familiar de Trujillo, 2020* [tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/Apm1Nv>
- Barrientos, J. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Becerra, B. y Condori, A. (2020). User satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Peru. *Rev. Perú. Med. Salud Pública* 36(4), 58-63. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Barredo, A. (2019). *Gerente general de EsSalud*. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/la-logistica-y-los-desafios-que-enfrenta-el-mercado-de-medicamentos-en-peru-noticia/>
- Cadena, J., Cruz, V., Leon, J., Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revistas Espacios*. 40 (37), Pág. 23.
- Cadena, J. (2016). Guía para el diseño y documentación de procesos. Yura: Relaciones Internacionales. 6(1), 50 – 83.
- Cañizares Fuentes, W. Ricardo. (2017). Evolución del sistema de salud de Perú: buenas prácticas y desafíos en su construcción. Década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(4), 445-451. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14269>
- Castro, L. (2020). *Gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de un hospital nacional, San Martín de Porres, 2020* [tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/5FIdEr>
- Chávez, M., Reyes, R., Tellería M., Víctor Morales V., Milán, O. (2018). Arquitectura de información para la gestión de los procesos en el almacén de farmacia hospitalaria. *Revista Ciencias Médicas*. 22(3), ISSN 1561-3194.
- Cobo, E., Estepa, K. J., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Perception of users to the quality of the health service in external consultation in a Health Services

- Provider Institution. Revista Investigación *En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Cordera, R., Nogués, S., González-González, E., & dell'Olio, L. (2019). Intra-urban spatial disparities in user satisfaction with public transport services. *Sustainability*, 11(20), 5829. <https://doi.org/10.3390/su11205829>
- Corominas y Pascual (1984). Disponible en: <https://www.scribd.com/document/423792188/Joan-Corominas-Jose-a-Pascual-Diccionario-Critico-Etimologico-Castellano-e-Hispanico-Ce-F-2-Gredos-1984#> , <https://entorno-empresarial.com/gerencia-o-gestion-son-sinonimos/>
- Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*. Vol. 19 N°33. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cuadrado, J. F. A., & Santivañez, L. A. C. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *SENDAS*, 2(1), 12-25. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Donabedian, A. (1980). La definición de calidad y enfoques para su evaluación. Ann Arbor, MI: Prensa de la Administración de Salud.
- Drosos, D., Grigorios, L., Garifallos, A. y Tsotsolas, N. (2020). Evaluating customer satisfaction un Energy Markets using a Muticroteria method: The case of electricity market in Greece. Article. *Sustainability*, 12, 3862. <https://doi.org/10.3390/su12093862>
- Ecured, (2021). *Planificación de procesos en un sistema operativo*. https://www.ecured.cu/Planificaci%C3%B3n_de_procesos_en_un_sistema_operativo
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R. & Fahlevi, M. (2019). The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity in coal companies. *Advances in Intelligent Systems Research*, 173, pp. 406-415 <https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>
- Fayol, H. et al. (1969). *Administración industrial y general. Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fernández Cruz, F. J., Fernández Díaz, M. J., & Rodríguez Mantilla, J. M. (2018). El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros

- educativos madrileños. *Educación XX1: revista de la Facultad de Educación*.
<http://hdl.handle.net/11162/166919>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabreos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188- 192.
<https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Florez Vásquez, S.P. y Núñez Lira, L.A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri*, 2(3).
<https://acortar.link/YUASBm>
- Gavilanez, D. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67691>
- Gestión (2019). La logística y los desafíos que enfrenta el mercado de medicamentos en Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/la-logistica-y-los-desafios-que-enfrenta-el-mercado-de-medicamentos-en-peru-noticia/>
- González, A., Rodríguez, L., Martínez, D. y Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://acortar.link/L5REtJ>
- Haldun, A. (2018). Guía del usuario sobre coeficientes de correlación. *Revista Turca de Medicina de Emergencia*. Volumen 18, Número 3, septiembre 2018, páginas 91-93. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452247318302164?via%3Dihub>
- Hamui, L., Fuentes, S., Aguirre, R., Ramírez, O. (2013). Un estudio de satisfacción con la atención médica. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Documents/Epistemologicas%20Satisfaccion%20Atencion%20Medica.pdf>
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A. y Negrín, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de

- trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista de Gerencia y Políticas de Salud*, 15 (31), pp. 66-87. <https://cutt.ly/RCIIFbv>
- ISO 9001 (2015). Sistema de gestión de calidad- Fundamento y vocabulario. [Online]. [cited 2020 Octubre 12. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- Ismail, A., Gan, Y. N., & Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PloS one*, 15(11), e0241082. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0214482>
- López, A. (2020). Municipal management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Revista Científica de Ciencias Sociales y humanidades*, 11(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, F. (2008). El enfoque de Gestión por Procesos y el Diseño Organizacional El Caso Antioqueño.
- Maciel, JAC, de Farias, MR, Sampaio, JJC, Guerrero, JAP, & Silva, IIC (2018). Satisfacción profesional y prevalencia del síndrome de burnout en equipos de salud bucal de atención primaria en el Municipio Sobral, Ceará-Brasil. *Salud de los Trabajadores*, 26 (1), 34-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6634226>
- Marinho, N., Freitas, R., Lisboa, K., Alencar, A., Rebouças, V., y Damasceno, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71, 599-606. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>
- Marcondes, R. (2019). *La logística y los desafíos que enfrenta el mercado de medicamentos en Perú*: Disponible en: <https://gestion.pe/peru/la-logistica-y-los-desafios-que-enfrenta-el-mercado-de-medicamentos-en-peru-noticia/>
- Mejías et. Al. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mescua, L., Fernández, E., y Gutiérrez, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales—San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106

- Millán, R. (2011). “El bienestar como el nuevo “objeto” de progreso. Cinco reflexiones”. Op. cit. p. 24-25. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Documents/Epistemologicas%20Satisfaccion%20Atencion%20Medica.pdf>
- Miranda, W. (2021). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Zetta Comunicadores – SEDE LURIN. Tesis, para optar el título de Ingeniero Industrial Universidad de San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dbcdc4d5-0218-4987-baae-aef2b8c31d91/content>
- OECD/The World Bank (2020), Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/740f9640-es> Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/740f9640-es.pdf?expires=1686202594&id=id&accname=guest&checksum=6D3BB58A9766CB037EE79E5C352F5438>
- OMS (2020). *La OMS alerta de que casi 2.000 millones de personas no tienen acceso a medicamentos básicos*. Disponible en: https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/OMS-millones-personas-medicamentos-basicos_0_1025597849/
- Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación . https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION#pf15
- Palella, S., Martín, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas 2006. Segunda Edición. Recuperado en: https://www.academia.edu/35200587/2006_Metodologia_de_la_investigacion_cuantitativa_Palella_pdf
- Pérez, V., Maciá, L., González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica*. 2019; 53:87.
- Pérez, J.A. (2010). Gestión por Procesos. Madrid, España: ESIC Editorial
- PGU, (2020) *Medicine Shortages*. PGEU Survey 2022 Results. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Documents/Medicine-Shortages-PGEU-Survey-2022-Results-1>
- Piza, N., Amaquema, F., Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(7).

- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis* (9), 1, 59 - 63.
- Reynaldos K, González, G., Guerra, X., Gutiérrez, F., & Santibáñez, L. (2017). Poorly evaluated factors in satisfaction surveys applied to users of Primarycare in Latin America. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (33), 99-110. <https://dx.doi.org/10.15517/Revenf.V0i33.29156>
- Rodríguez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Rojas, M. (2011). "Introducción". *La Medición del Progreso y del Bienestar. Propuestas desde América Latina*. México: Foro Consultivo Científico y Tecnológico: 13
- file:///C:/Users/User/Documents/Epistemologicas%20Satisfaccion%20Atencion%20Medica.pdf
- Ruiz, C. (2013). Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos. Disponible en: https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Sad, N. (2021). *Business Process Management Model As An*. 20, 255– 266.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2018). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394. p. 373.
- Disponible en: https://www.academia.edu/38602363/Introducci%C3%B3n_al_Turismo_OMT_Organizaci%C3%B3n_Mundial_del_Turismo
- Sandoval, J. (2023). *Gestión por procesos y la eficiencia operativa de la unidad productora de servicios de salud de farmacia de un hospital nivel II-1, Bambamarca, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107522>
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 1-10. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>
- Secretaría General Pública. (2018, 27 de diciembre). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica N° 001-2018-*

- SGPPCM. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Diario El Peruano. <https://acortar.link/Dzdong>
- Solís, D., Manrique, J. (2019). Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. Rev Estomatol Herediana. 2021 Oct-Dic;31(4):281-288 DOI: <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096> Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/4096/4629>
- Taylor, F. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Tedros, A. (2020). *Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década según la OMS*. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>
- Teiler, JS, Traverso, ML, & Bustos Fierro, C. (2021). Optimización de procesos relacionados con la gestión del inventario de una farmacia hospitalaria mediante el uso de la metodología Lean Sí Sigma. Revista de la OFIL, 31(1), 58-63. Epub 07 de junio de 2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x20210001000013>
- Therborn, Göran. (2016). *Los campos de exterminio de la desigualdad*. 2ª ed. México.
- WHO and World Bank (2017), Tracking universal health coverage: 2017 global monitoring report: executive summary, World Health Organization and International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260522/WHO-HIS-HGF-17.2-eng.pdf?sequence=1> (accessed on 27 September 2019)

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de operacionalización de gestión de procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión de procesos	Cadena et al. (2019) menciona que es la esencia de la gestión, que da movimiento a todos los factores que intervienen en el desarrollo de todos los procesos de planeamiento, ejecución, verificación y mejoramiento. Presentando beneficios duales en gestión y satisfacción al acceso de la producción y satisfacción.	La Gestión de procesos se conforma de cuatro dimensiones: Estrategia que está compuesta por 2 indicadores, Persona que está representado de 2 indicadores, Procesos que se constituye por 2 indicadores y Estructura que se constituye por 2 indicadores. Asimismo, el conjunto de indicadores desprende en 20 ítems.	Estrategia	Gestión de cambio	1, 2	Escala ordinal de tipo Likert	Deficiente [20 - 46] Regular [47 - 73] Eficiente [74 - 100]
				Comunicación interna	3-5		
			Persona	Competencias genéricas	6, 7		
				Competencias de dirección	8-10		
			Procesos	Identificación de procesos	11-13		
				Rediseño de procesos	14-15		
			Estructura	Recursos materiales	16-18		
				Área de mejora continua	19, 20		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de satisfacción del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Satisfacción del servicio	<p>Satisfacción, es un indicador fundamental de la provisión de calidad en la atención médica, y es lo más importante de todas las actividades de salud ya que se desea como resultado final la satisfacción del paciente ante la consulta del paciente, síntomas y causas de la patología, análisis clínicos, diagnóstico, prescripción médica y acceso a la dispensación de los productos</p>	<p>La satisfacción del servicio está distribuida en tres dimensiones: Humanística está compuesto por 5 indicadores, Tecnológica-científica está constituido por 5 indicadores y Entorno está representado por 5 indicadores. Además, se genera 19 ítems.</p>	Humanística	Atención con cuidado y precaución.	1	Escala ordinal de tipo Likert	<p>Deficiente [19 - 44] Regular [45 - 69] Eficiente [70 - 95]</p>
				Trata amable y cortés.	2		
				Respeto por la privacidad y confidencialidad.	3, 4		
				Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	5		
				Personal correctamente uniformado y aseado	6		
			Tecnológica - científica	Eficacia en el servicio.	7	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	
				Orientación en el servicio.	8		
				Ofrecimiento de charlas educativas.	9		
				Seguridad y dominio de la farmacoterapia.	10		
				Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	11		
			Entorno	Limpieza y orden en la farmacia.	12, 13		

	farmacéuticos y dispositivos médicos para el tratamiento de su patología. (Febres et al. 2020).			Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.	14, 15		
				Señalización adecuada de la farmacia.	16		
				Seguridad de la farmacia	17		
				Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	18, 19		

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Gestión de procesos y satisfacción del Servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Establecer la relación entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Establecer la relación entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Establecer la relación entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre la estrategia y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre la persona y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p> <p>Existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.</p>	Variable 1: Gestión de procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Estrategia	Gestión de cambio	1, 2	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 - 46] Regular [47 - 73] Eficiente [74 - 100]
				Comunicación interna	3-5		
			Persona	Competencias genéricas	6, 7		
				Competencias de dirección	8-10		
			Procesos	Identificación de procesos	11-13		
				Rediseño de procesos	14-15		
			Estructura	Recursos materiales	16-18		
				Área de mejora continua	19, 20		
			Variable 2: Satisfacción del servicio		Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Humanística	Atención con cuidado y precaución.	1	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [19 - 44] Regular [45 - 69] Eficiente [70 - 95]
				Trata amable y cortes.	2		
				Respeto por la privacidad y confidencialidad.	3, 4		
				Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	5		
Personal correctamente uniformado y aseado	6						
Tecnológica - científica	Eficacia en el servicio.	7					
	Orientación en el servicio.	8					
	Ofrecimiento de charlas educativas.	9					
	Seguridad y dominio de la farmacoterapia.	10					
	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	11					
Entorno	Limpieza y orden en la farmacia.	12, 13					
	Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.	14, 15					
	Señalización adecuada de la farmacia.	16					

				Seguridad de la farmacia	17		
				Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	18, 19		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACION Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptivo – Correlacional Diseño: No experimental y de corte transversal Método: Hipotético – deductivo.		Población: 80 personas (mujeres, madres gestantes y niños) que son atendidos en el área de farmacia para obtener productos de farmacéuticos. Muestra: Muestra Censal Muestreo: Muestreo aleatorio simple.		Variable 1: Gestión de procesos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ámbito de Aplicación: La persona que solicita el acceso al medicamento perteneciente a la Poblacional de lima metropolitana, Variable 2: Satisfacción del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Ámbito de Aplicación: La persona que solicita el acceso al medicamento perteneciente a la Poblacional de lima metropolitana,		DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo simple Tablas de frecuencia Figuras estadísticas Interpretación de los resultados Conclusiones INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho Spearman.	

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Estimado(a) docente:

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre Gestión de Procesos. Por favor, marque la valoración que consideres, las respuestas son de carácter anónimo.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

DIMENSIÓN 1: Estrategia		1	2	3	4	5
1	Recibo capacitaciones cuando la institución realiza algún cambio (ej.: normas, procedimientos, o tecnología).					
2	Me adapto fácilmente a los cambios.					
3	Me comunico adecuadamente con el personal de la UPSS de farmacia.					
4	Me comunico adecuadamente con los directivos del hospital y jefe de la UPSS de farmacia.					
5	Considero que mi jefe es un buen líder.					
DIMENSIÓN 2: Persona		1	2	3	4	5
6	Recibo capacitaciones y evaluaciones programados periódicamente.					
7	Me encuentro capacitado para desarrollar las actividades eficazmente.					
8	Me siento comprometido con la institución para alcanzar los objetivos de la UPSS en los tiempos definidos por la institución.					
9	Recibo informes de los directivos referentes a las metas alcanzadas en la UPSS de farmacia.					
10	Considero que mi jefe toma en cuenta la opinión y participación del personal para la toma de decisiones.					
DIMENSIÓN 3: Procesos		1	2	3	4	5
11	Considero que los procesos operativos están definidos en la UPSS de farmacia.					
12	Brindo un buen servicio al paciente.					
13	Conozco los procesos y como se desarrollan para ejercer mis actividades.					
14	Cuando se realizan modificaciones o se implementan nuevos procesos operativos en la UPSS de farmacia, recibo bien estos cambios.					
15	Mi jefe (D.T. Q.F.) junto a los A.T. Q.F. se encargan de modificar y desarrollar los procedimientos para hacer de manera adecuada el trabajo.					
DIMENSIÓN 4: Estructura		1	2	3	4	5
16	La UPSS de farmacia cuenta con recursos (software, insumos, materiales, equipos) suficientes para dar un buen servicio.					
17	La UPSS cuenta con la infraestructura para dar un buen servicio.					
18	La UPSS de farmacia es adecuada para laborar.					
19	La institución promueve métodos para la mejora continua.					
20	Siento que se toma en cuenta mi opinión para la mejora continua de los procesos operativos.					

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
Estimado(a) docente:

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre el Satisfacción del servicio. Por favor, marque la valoración que consideres, las respuestas son de carácter anónimo.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

DIMENSIÓN 1: Humanística		1	2	3	4	5
1	El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución.					
2	Siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe.					
3	Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad.					
4	Percibe Ud. Un trato humano sobre su dolencia.					
5	Percibe usted respeto al orden de atención de los usuarios.					
6	El personal de farmacia demuestra poseer presencia personal para el trato.					
DIMENSIÓN 2: Tecnológica científica		1	2	3	4	5
7	El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?.					
8	Ud. percibe que la orientación que le brindan es eficaz.					
9	El personal de Farmacia le brinda charlas educativas mientras es atendida.					
10	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto al conocimiento de la medicación que se le está brindando.					
11	El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional.					
DIMENSIÓN 3: Entorno		1	2	3	4	5
12	Considera que la farmacia se encuentra permanentemente limpia					
13	Considera que la farmacia está permanentemente ordenada.					
14	Considera que la farmacia se encuentra adecuadamente iluminada.					
15	Considera que la farmacia está adecuadamente ventilada.					
16	Considera que la farmacia presenta adecuada señalización para orientar al usuario.					
17	Considera que la farmacia y el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o Serenazgo).					
18	Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento de los productos.					
19	Considera que la farmacia presenta adecuada distribución de los productos.					

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

GESTIÓN DE PROCESOS

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Cadena et al. (2019) menciona que es la esencia de la gestión, que da movimiento a todos los factores que intervienen en el desarrollo de todos los procesos de planeamiento, ejecución, verificación y mejoramiento. Presentando beneficios duales en gestión y satisfacción al acceso de la producción y satisfacción.</p>	<p>Subescala:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE <p>Dimensiones</p> <p>Estrategia</p> <p>Persona</p> <p>Procesos</p> <p>Estructura</p>	<p>Bravo (2016) indica que la estrategia se refiere a la manera de tomar decisiones para la mejora de la organización, ya que esto se pone de manifiesto al momento de poner en marcha la parte operativa.</p> <p>Según Bravo (2016) y González (2019) la dimensión de Persona se relaciona con la manera de generar motivación, compromiso, mejorar relaciones interpersonales y trabajo en equipo.</p> <p>Bravo (2016) referente a la dimensión de procesos indica que esta se relaciona con la capacidad de identificar y caracterizar procesos, plasmar las acciones precisas a realizar y a las indicaciones que se den de forma clara para evitar confusiones.</p> <p>Según Bravo (2016) la dimensión de Estructura se relaciona con el ordenamiento de las responsabilidades y asignación de responsables por cada actividad.</p>

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del Servicio</p> <p>Satisfacción, es un indicador fundamental de la provisión de calidad en la atención médica, y es lo más importante de todas las actividades de salud ya que se desea como resultado final la satisfacción del paciente ante la consulta del paciente, síntomas y causas de la patología, análisis clínicos, diagnóstico, prescripción médica y acceso a la dispensación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el tratamiento de su patología. (Febres et al. 2020).</p>	<p>Subescala:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE <p>Dimensiones:</p> <p>Humanística</p> <p>Tecnológica -científica</p> <p>Entorno</p>	<p>Dimensión humanística, llamada también dimensión humana o interpersonal, está referida al aspecto esencial que es garantizar el cuidado de la persona como ser humano logrando con ella una atención eficiente, es por eso que aquí se considera toda actitud, conducta y comportamiento (Donabedian, 1980).</p> <p>En esta dimensión se percibe la satisfacción del usuario desde la tecnología que se emplea, el nivel de conocimientos por parte del personal profesional de la salud (químico farmacéutico, técnicos en farmacia) que lo atiende, este logro se concretiza desde las capacitaciones acordes al cumplimiento de normatividad (Donabedian, 1980).</p> <p>Se consideran los aspectos externos del entorno del usuario y que este logra percibir, se relaciona a las instalaciones de los establecimientos (Donabedian, 1980).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de procesos, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

GESTIÓN DE PROCESOS

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE PROCESOS

- Primera Dimensión: ESTRATEGIA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	1. Recibo capacitaciones cuando la institución realiza algún cambio (ej.: normas, procedimientos, o tecnología).	4	4	4	
	2. Me adapto fácilmente a los cambios.	4	4	4	
Comunicación interna	3. Me comunico adecuadamente con el personal de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	4. Me comunico adecuadamente con los directivos del hospital y jefe de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	5. Considero que mi jefe es un buen líder.	4	4	4	

- Segunda Dimensión: PERSONA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias genéricas	6. Recibo capacitaciones y evaluaciones programados periódicamente.	4	4	4	
	7. Me encuentro capacitado para desarrollar las actividades eficazmente.	4	4	4	
Competencias de dirección	8. Me siento comprometido con la institución para alcanzar los objetivos de la UPSS en los tiempos definidos por la institución.	4	4	4	
	9. Recibo informes de los directivos referentes a las metas alcanzadas en la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	10. Considero que mi jefe toma en cuenta la opinión y participación del personal para la toma de decisiones.	4	4	4	

- Dimensión: PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Identificación de procesos	11. Considero que los procesos operativos están definidos en la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	12. Brindo un buen servicio al paciente.	4	4	4	
	13. Conozco los procesos y como se desarrollan para ejercer mis actividades.	4	4	4	
Rediseño de procesos	14. Cuando se realizan modificaciones o se implementan nuevos procesos operativos en la UPSS de farmacia, recibo bien estos cambios.	4	4	4	
	15. Mi jefe (D.T. Q.F.) junto a los A.T. Q.F. se encargan de modificar y desarrollar los procedimientos para hacer de manera adecuada el trabajo.	4	4	4	

- Dimensión: ESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	16. La UPSS de farmacia cuenta con recursos (software, insumos, materiales, equipos) suficientes para dar un buen servicio.	4	4	4	
	17. La UPSS cuenta con la infraestructura para dar un buen servicio.	4	4	4	
	18. La UPSS de farmacia es adecuada para laborar.	4	4	4	
Área de mejora continua	19. La institución promueve métodos para la mejora continua.	4	4	4	
	20. Siento que se toma en cuenta mi opinión para la mejora continua de los procesos operativos.	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI: 28270171

Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-0252-2649>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Servicio, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial e importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

- Primera Dimensión: HUMANÍSTICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con cuidado y precaución.	1. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
Trata amable y cortés.	2. ¿Siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4	4	4	
Respeto por la privacidad y confidencialidad.	3. ¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad?	4	4	4	
	4. ¿Percibe Ud. Un trato humano sobre su dolencia?	4	4	4	
Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	5. ¿Percibe usted respeto al orden de atención de los usuarios?	4	4	4	
Personal correctamente uniformado y aseado	6. ¿El personal de farmacia demuestra poseer presencia personal para el trato?	4	4	4	

Segunda dimensión: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia en el servicio.	7. ¿El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
Orientación en el servicio.	8. ¿Ud. percibe que la orientación que le brindan es eficaz?	4	4	4	
Ofrecimiento de charlas educativas.	9. ¿El personal de Farmacia le brinda charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
Seguridad y dominio de la farmacoterapia.	10. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto al conocimiento de la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	11. El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional?	4	4	4	

- Tercera Dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden en la farmacia.	12. ¿Considera que la farmacia se encuentra permanentemente limpia	4	4	4	
	13. ¿Considera que la farmacia está permanentemente ordenada?	4	4	4	
Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.	14. ¿Considera que la farmacia se encuentra adecuadamente iluminada?	4	4	4	
	15. ¿Considera que la farmacia está adecuadamente ventilada?	4	4	4	
Señalización adecuada de la farmacia.	16. ¿Considera que la farmacia presenta adecuada señalización para orientar al usuario?	4	4	4	
Seguridad de la farmacia	17. ¿Considera que la farmacia y el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o Serenazgo)?	4	4	4	
Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	18. Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento de los productos?	4	4	4	
	19. Considera que la farmacia presenta adecuada distribución de los productos?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 28270171

Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-0252-2649>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad y administrador		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
Autor:	AMÉRICO EUGENIO PALIZA ROSAS
Procedencia:	Propio realizado por el investigador.
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	Del 10 a 15 de junio
Ámbito de aplicación:	Personas de un Centro de Salud de Lima.
Significación:	3. Variable Gestión de procesos consta de 20 ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Estrategia, Persona, Procesos y Estructura) y se medirá a través de los niveles de Deficiente, Regular y Eficiente (Ver anexo 01) 4. Variable Satisfacción del servicio consta de 19 ítems, muestra escala tipo Likert, con 3 dimensiones (Humanístico, Tecnológica-Científica y Entorno) y se medirá a través de los niveles de Deficiente, Regular y Eficiente. (Ver anexo 02)

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

GESTIÓN DE PROCESOS

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Cadena et al. (2019) menciona que es la esencia de la gestión, que da movimiento a todos los factores que intervienen en el desarrollo de todos los procesos de planeamiento, ejecución, verificación y mejoramiento. Presentando beneficios duales en gestión y satisfacción al acceso de la producción y satisfacción.</p>	<p>Subescala:</p> <p>6. NUNCA 7. CASI NUNCA 8. A VECES 9. CASI SIEMPRE 10. SIEMPRE</p> <p>Dimensiones</p> <p>Estrategia</p> <p>Persona</p> <p>Procesos</p> <p>Estructura</p>	<p>Bravo (2016) indica que la estrategia se refiere a la manera de tomar decisiones para la mejora de la organización, ya que esto se pone de manifiesto al momento de poner en marcha la parte operativa.</p> <p>Según Bravo (2016) y González (2019) la dimensión de Persona se relaciona con la manera de generar motivación, compromiso, mejorar relaciones interpersonales y trabajo en equipo.</p> <p>Bravo (2016) referente a la dimensión de procesos indica que esta se relaciona con la capacidad de identificar y caracterizar procesos, plasmar las acciones precisas a realizar y a las indicaciones que se den de forma clara para evitar confusiones.</p> <p>Según Bravo (2016) la dimensión de Estructura se relaciona con el ordenamiento de las responsabilidades y asignación de responsables por cada actividad.</p>

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p> Escala: ORDINAL </p> <p> Variable 2: Satisfacción del Servicio </p> <p> Satisfacción, es un indicador fundamental de la provisión de calidad en la atención médica, y es lo más importante de todas las actividades de salud ya que se desea como resultado final la satisfacción del paciente ante la consulta del paciente, síntomas y causas de la patología, análisis clínicos, diagnóstico, prescripción médica y acceso a la dispensación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el tratamiento de su patología. (Febres et al. 2020). </p>	<p> Subescala: 6. NUNCA 7. CASI NUNCA 8. A VECES 9. CASI SIEMPRE 10. SIEMPRE </p> <p> Dimensiones: </p> <p> Humanística </p> <p> Tecnológica -científica </p> <p> Entorno </p>	<p> Dimensión humanística, llamada también dimensión humana o interpersonal, está referida al aspecto esencial que es garantizar el cuidado de la persona como ser humano logrando con ella una atención eficiente, es por eso que aquí se considera toda actitud, conducta y comportamiento (Donabedian, 1980). </p> <p> En esta dimensión se percibe la satisfacción del usuario desde la tecnología que se emplea, el nivel de conocimientos por parte del personal profesional de la salud (químico farmacéutico, técnicos en farmacia) que lo atiende, este logro se concretiza desde las capacitaciones acordes al cumplimiento de normatividad (Donabedian, 1980). </p> <p> Se consideran los aspectos externos del entorno del usuario y que este logra percibir, se relaciona a las instalaciones de los establecimientos (Donabedian, 1980). </p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de procesos, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

GESTIÓN DE PROCESOS

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE PROCESOS

- Primera Dimensión: ESTRATEGIA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	21. Recibo capacitaciones cuando la institución realiza algún cambio (ej.: normas, procedimientos, o tecnología).	4	4	4	
	22. Me adapto fácilmente a los cambios.	4	4	4	
Comunicación interna	23. Me comunico adecuadamente con el personal de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	24. Me comunico adecuadamente con los directivos del hospital y jefe de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	25. Considero que mi jefe es un buen líder.	4	4	4	

- Segunda Dimensión: PERSONA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias genéricas	26. Recibo capacitaciones y evaluaciones programados periódicamente.	4	4	4	
	27. Me encuentro capacitado para desarrollar las actividades eficazmente.	4	4	4	
Competencias de dirección	28. Me siento comprometido con la institución para alcanzar los objetivos de la UPSS en los tiempos definidos por la institución.	4	4	4	
	29. Recibo informes de los directivos referentes a las metas alcanzadas en la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	30. Considero que mi jefe toma en cuenta la opinión y participación del personal para la toma de decisiones.	4	4	4	

- Dimensión: PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de procesos	31. Considero que los procesos operativos están definidos en la UPSS de farmacia.	4	4	4	

	32. Brindo un buen servicio al paciente.	4	4	4	
	33. Conozco los procesos y como se desarrollan para ejercer mis actividades.	4	4	4	
Rediseño de procesos	34. Cuando se realizan modificaciones o se implementan nuevos procesos operativos en la UPSS de farmacia, recibo bien estos cambios.	4	4	4	
	35. Mi jefe (D.T. Q.F.) junto a los A.T. Q.F. se encargan de modificar y desarrollar los procedimientos para hacer de manera adecuada el trabajo.	4	4	4	

- Dimensión: ESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	36. La UPSS de farmacia cuenta con recursos (software, insumos, materiales, equipos) suficientes para dar un buen servicio.	4	4	4	
	37. La UPSS cuenta con la infraestructura para dar un buen servicio.	4	4	4	
	38. La UPSS de farmacia es adecuada para laborar.	4	4	4	
Área de mejora continua	39. La institución promueve métodos para la mejora continua.	4	4	4	
	40. Siento que se toma en cuenta mi opinión para la mejora continua de los procesos operativos.	4	4	4	



Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Economista
CEL. N° 7937

Firma del evaluador

DNI: 25451905

Orcid:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Servicio, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

- Primera Dimensión: HUMANÍSTICA
- Objetivos de la mide el instrumento Dimensión: (describa lo que)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con cuidado y precaución.	20. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
Trata amable y cortés.	21. ¿Siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4	4	4	
Respeto por la privacidad y confidencialidad.	22. ¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad?	4	4	4	
	23. ¿Percibe Ud. Un trato humano sobre su dolencia?	4	4	4	
Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	24. ¿Percibe usted respeto al orden de atención de los usuarios?	4	4	4	
Personal correctamente uniformado y aseado	25. ¿El personal de farmacia demuestra poseer presencia personal para el trato?	4	4	4	

Segunda dimensión: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia en el servicio.	26. ¿El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
Orientación en el servicio.	27. ¿Ud. percibe que la orientación que le brindan es eficaz?	4	4	4	
Ofrecimiento de charlas educativas.	28. ¿El personal de Farmacia le brinda charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
Seguridad y dominio de la farmacoterapia.	29. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto al conocimiento de la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	30. El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional?	4	4	4	

- Tercera Dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden en la farmacia.	31. ¿Considera que la farmacia se encuentra permanentemente limpia	4	4	4	
	32. ¿Considera que la farmacia está permanentemente ordenada?	4	4	4	
Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.	33. ¿Considera que la farmacia se encuentra adecuadamente iluminada?	4	4	4	
	34. ¿Considera que la farmacia está adecuadamente ventilada?	4	4	4	
Señalización adecuada de la farmacia.	35. ¿Considera que la farmacia presenta adecuada señalización para orientar al usuario?	4	4	4	
Seguridad de la farmacia	36. ¿Considera que la farmacia y el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o Serenazgo)?	4	4	4	
Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	37. Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento de los productos?	4	4	4	
	38. Considera que la farmacia presenta adecuada distribución de los productos?	4	4	4	



Dr. CHANISAL JARA AGUIRRE
Económista
C.E.L. N° 7937

Firma del evaluador

DNI: 25451905

Orcid:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad y administrador		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
Autor:	AMÉRICO EUGENIO PALIZA ROSAS
Procedencia:	Propio realizado por el investigador.
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	Del 10 a 15 de junio
Ámbito de aplicación:	Personas de un Centro de salud de Lima.
Significación:	<p>5. Variable Gestión de procesos consta de 20 ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Estrategia, Persona, Procesos y Estructura) y se medirá a través de los niveles de Deficiente, Regular y Eficiente (Ver anexo 01)</p> <p>6. Variable Satisfacción del servicio consta de 19 ítems, muestra escala tipo Likert, con 3 dimensiones (Humanístico, Tecnológica-Científica y Entorno) y se medirá a través de los niveles de Deficiente, Regular y Eficiente. (Ver anexo 02)</p>

14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

GESTIÓN DE PROCESOS

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Cadena et al. (2019) menciona que es la esencia de la gestión, que da movimiento a todos los factores que intervienen en el desarrollo de todos los procesos de planeamiento, ejecución, verificación y mejoramiento. Presentando beneficios duales en gestión y satisfacción al acceso de la producción y satisfacción.</p>	<p>Subescala:</p> <p>11. NUNCA 12. CASI NUNCA 13. A VECES 14. CASI SIEMPRE 15. SIEMPRE</p> <p>Dimensiones</p> <p>Estrategia</p> <p>Persona</p> <p>Procesos</p> <p>Estructura</p>	<p>Bravo (2016) indica que la estrategia se refiere a la manera de tomar decisiones para la mejora de la organización, ya que esto se pone de manifiesto al momento de poner en marcha la parte operativa.</p> <p>Según Bravo (2016) y González (2019) la dimensión de Persona se relaciona con la manera de generar motivación, compromiso, mejorar relaciones interpersonales y trabajo en equipo.</p> <p>Bravo (2016) referente a la dimensión de procesos indica que esta se relaciona con la capacidad de identificar y caracterizar procesos, plasmar las acciones precisas a realizar y a las indicaciones que se den de forma clara para evitar confusiones.</p> <p>Según Bravo (2016) la dimensión de Estructura se relaciona con el ordenamiento de las responsabilidades y asignación de responsables por cada actividad.</p>

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del Servicio</p> <p>Satisfacción, es un indicador fundamental de la provisión de calidad en la atención médica, y es lo más importante de todas las actividades de salud ya que se desea como resultado final la satisfacción del paciente ante la consulta del paciente, síntomas y causas de la patología, análisis clínicos, diagnóstico, prescripción médica y acceso a la dispensación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el tratamiento de su patología. (Febres et al. 2020).</p>	<p>Subescala:</p> <p>11. NUNCA 12. CASI NUNCA 13. A VECES 14. CASI SIEMPRE 15. SIEMPRE</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humanística</p> <p>Tecnológica -científica</p> <p>Entorno</p>	<p>Dimensión humanística, llamada también dimensión humana o interpersonal, está referida al aspecto esencial que es garantizar el cuidado de la persona como ser humano logrando con ella una atención eficiente, es por eso que aquí se considera toda actitud, conducta y comportamiento (Donabedian, 1980).</p> <p>En esta dimensión se percibe la satisfacción del usuario desde la tecnología que se emplea, el nivel de conocimientos por parte del personal profesional de la salud (químico farmacéutico, técnicos en farmacia) que lo atiende, este logro se concretiza desde las capacitaciones acordes al cumplimiento de normatividad (Donabedian, 1980).</p> <p>Se consideran los aspectos externos del entorno del usuario y que este logra percibir, se relaciona a las instalaciones de los establecimientos (Donabedian, 1980).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de procesos, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

GESTIÓN DE PROCESOS

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE PROCESOS

- Primera Dimensión: ESTRATEGIA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	41. Recibo capacitaciones cuando la institución realiza algún cambio (ej.: normas, procedimientos, o tecnología).	4	4	4	
	42. Me adapto fácilmente a los cambios.	4	4	4	
Comunicación interna	43. Me comunico adecuadamente con el personal de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	44. Me comunico adecuadamente con los directivos del hospital y jefe de la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	45. Considero que mi jefe es un buen líder.	4	4	4	

- Segunda Dimensión: PERSONA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias genéricas	46. Recibo capacitaciones y evaluaciones programados periódicamente.	4	4	4	
	47. Me encuentro capacitado para desarrollar las actividades eficazmente.	4	4	4	
Competencias de dirección	48. Me siento comprometido con la institución para alcanzar los objetivos de la UPSS en los tiempos definidos por la institución.	4	4	4	
	49. Recibo informes de los directivos referentes a las metas alcanzadas en la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	50. Considero que mi jefe toma en cuenta la opinión y participación del personal para la toma de decisiones.	4	4	4	

- Tercera Dimensión: PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Identificación de procesos	51. Considero que los procesos operativos están definidos en la UPSS de farmacia.	4	4	4	
	52. Brindo un buen servicio al paciente.	4	4	4	
	53. Conozco los procesos y como se desarrollan para ejercer mis actividades.	4	4	4	
Rediseño de procesos	54. Cuando se realizan modificaciones o se implementan nuevos procesos operativos en la UPSS de farmacia, recibo bien estos cambios.	4	4	4	
	55. Mi jefe (D.T. Q.F.) junto a los A.T. Q.F. se encargan de modificar y desarrollar los procedimientos para hacer de manera adecuada el trabajo.	4	4	4	

- Cuarta Dimensión: ESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	56. La UPSS de farmacia cuenta con recursos (software, insumos, materiales, equipos) suficientes para dar un buen servicio.	4	4	4	
	57. La UPSS cuenta con la infraestructura para dar un buen servicio.	4	4	4	
	58. La UPSS de farmacia es adecuada para laborar.	4	4	4	
Área de mejora continua	59. La institución promueve métodos para la mejora continua.	4	4	4	
	60. Siento que se toma en cuenta mi opinión para la mejora continua de los procesos operativos.	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI: 31683051

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5180-5306>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Servicio, elaborado por Américo Eugenio Paliza Rosas en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

- Primera Dimensión: HUMANÍSTICA
- Objetivos de la mide el instrumento Dimensión: (describa lo que)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con cuidado y precaución.	39. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
Trata amable y cortés.	40. ¿Siente satisfacción por el trato amable y cortés que recibe?	4	4	4	
Respeto por la privacidad y confidencialidad.	41. ¿Percibe Ud. el respeto a la confidencialidad?	4	4	4	
	42. ¿Percibe Ud. Un trato humano sobre su dolencia?	4	4	4	
Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	43. ¿Percibe usted respeto al orden de atención de los usuarios?	4	4	4	
Personal correctamente uniformado y aseado	44. ¿El personal de farmacia demuestra poseer presencia personal para el trato?	4	4	4	

Segunda dimensión: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia en el servicio.	45. ¿El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
Orientación en el servicio.	46. ¿Ud. percibe que la orientación que le brindan es eficaz?	4	4	4	
Ofrecimiento de charlas educativas.	47. ¿El personal de Farmacia le brinda charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
Seguridad y dominio de la farmacoterapia.	48. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto al conocimiento de la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	49. El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional?	4	4	4	

- Tercera Dimensión: ENTORNO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden en la farmacia.	50. ¿Considera que la farmacia se encuentra permanentemente limpia	4	4	4	
	51. ¿Considera que la farmacia está permanentemente ordenada?	4	4	4	
Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.	52. ¿Considera que la farmacia se encuentra adecuadamente iluminada?	4	4	4	
	53. ¿Considera que la farmacia está adecuadamente ventilada?	4	4	4	
Señalización adecuada de la farmacia.	54. ¿Considera que la farmacia presenta adecuada señalización para orientar al usuario?	4	4	4	
Seguridad de la farmacia	55. ¿Considera que la farmacia y el hospital, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o Serenazgo)?	4	4	4	
Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	56. Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento de los productos?	4	4	4	
	57. Considera que la farmacia presenta adecuada distribución de los productos?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI: 31683051

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5180-5306>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en Mc Gartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

	Gestión de procesos																			
	Estrategias				Personal						Procesos				Estructuras					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2

n°	Humanística						Tecnológica-Científica					Entorno								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	

Anexo 7

Resultados de la confiabilidad de las variables mencionadas

Gestión de procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	56,1000	219,042	,664	,941
VAR00002	56,1500	218,766	,652	,941
VAR00003	56,5500	225,629	,539	,943
VAR00004	57,0000	235,579	,229	,948
VAR00005	55,9500	220,471	,734	,940
VAR00006	56,1500	221,924	,585	,942
VAR00007	57,1000	216,516	,710	,940
VAR00008	57,2000	214,800	,675	,941
VAR00009	57,2000	223,958	,556	,943
VAR00010	56,9500	225,734	,727	,941
VAR00011	56,7500	219,039	,836	,938
VAR00012	56,4000	227,621	,622	,942
VAR00013	56,8500	220,239	,784	,939
VAR00014	56,7500	219,355	,780	,939
VAR00015	56,4500	223,208	,722	,940
VAR00016	56,0000	215,789	,723	,940
VAR00017	55,4500	222,576	,663	,941
VAR00018	56,4500	219,208	,820	,939
VAR00019	55,7000	216,432	,643	,942
VAR00020	55,4500	219,734	,660	,941

Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55,1000	167,779	,606	,896
VAR00002	56,3000	174,537	,549	,898
VAR00003	57,3500	176,555	,451	,900
VAR00004	55,7500	163,566	,588	,897
VAR00005	56,7000	161,484	,682	,894
VAR00006	56,8000	173,011	,450	,901
VAR00007	56,4500	166,155	,628	,896
VAR00008	55,1000	166,305	,684	,894
VAR00009	55,1000	171,568	,619	,897
VAR00010	54,4500	182,261	,273	,904
VAR00011	56,5500	170,576	,449	,901
VAR00012	57,0500	167,418	,728	,894
VAR00013	55,8500	169,082	,590	,897
VAR00014	55,3000	158,011	,782	,890
VAR00015	56,9500	180,366	,282	,904
VAR00016	55,3500	172,134	,464	,900
VAR00017	55,6000	167,200	,590	,897
VAR00018	55,5000	165,211	,573	,897
VAR00019	56,5500	175,208	,339	,904

Rangos y Magnitud de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Anexo 8. Base de dato de la muestra

Gestión de procesos																									
n°	Estrategia					Persona					Procesos					Estructura					V1				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	5	2	1	5	5	18	3	5	3	4	4	19	3	2	4	3	5	17	3	2	4	3	5	17	71
2	5	5	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18	71
3	5	1	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	1	1	1	5	5	13	56
4	4	1	2	5	4	16	3	5	5	2	1	16	1	1	1	5	5	13	1	1	1	5	5	13	58
5	5	2	1	5	5	18	2	5	5	2	2	16	2	2	2	5	5	16	2	2	2	5	5	16	66
6	5	2	1	5	3	16	3	5	5	3	2	18	3	2	3	5	3	16	3	2	3	5	3	16	66
7	5	1	1	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59
8	5	1	1	5	3	15	3	4	5	3	3	18	2	2	1	5	5	15	2	2	1	5	5	15	63
9	3	3	4	5	4	19	3	3	2	3	4	15	3	3	2	4	4	16	3	3	2	4	4	16	66
10	4	3	2	4	4	17	2	4	4	3	2	15	2	3	1	4	4	14	2	3	1	4	4	14	60
11	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	1	15	4	2	3	3	4	16	4	2	3	3	4	16	64
12	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	69
13	5	3	1	5	5	19	3	4	5	2	2	16	1	3	3	5	5	17	1	3	3	5	5	17	69
14	4	4	3	3	4	18	3	4	4	2	2	15	2	3	2	4	5	16	2	3	2	4	5	16	65
15	5	1	1	5	3	15	3	4	4	2	3	16	2	1	1	5	5	14	2	1	1	5	5	14	59
16	2	4	4	4	4	18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	67
17	5	1	5	4	4	19	2	3	3	3	1	12	2	2	1	4	4	13	2	2	1	4	4	13	57
18	4	1	2	5	4	16	3	4	3	4	2	16	2	3	2	4	4	15	2	3	2	4	4	15	62
19	4	3	3	5	4	19	2	4	4	3	2	15	2	4	1	5	5	17	2	4	1	5	5	17	68
20	4	2	3	5	4	18	1	4	4	2	2	13	1	4	2	5	5	17	1	4	4	2	2	13	61
21	4	1	2	5	4	16	1	4	4	2	1	12	1	2	1	5	5	14	1	4	4	2	1	12	54
22	4	2	1	5	5	17	1	4	5	2	2	14	2	3	2	3	5	15	1	4	5	2	2	14	60
23	5	1	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	1	5	5	1	1	13	56
24	4	2	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	3	2	3	3	5	16	3	3	4	3	2	15	61
25	4	5	5	2	2	18	3	3	4	5	5	20	4	3	4	3	3	17	3	3	4	5	5	20	75
26	4	4	3	3	4	18	4	3	2	3	4	16	3	3	4	4	5	19	4	3	2	3	4	16	69
27	5	2	2	5	5	19	3	3	3	3	2	14	2	3	2	5	5	17	3	3	3	3	2	14	64
28	5	3	2	5	5	20	4	5	4	3	1	17	1	3	3	5	5	17	4	5	4	3	1	17	71
29	5	1	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	1	5	5	1	1	13	56
30	5	1	1	4	4	15	3	5	5	1	2	16	2	1	1	5	5	14	3	5	5	1	2	16	61
31	3	3	4	4	4	18	4	5	5	3	3	20	5	3	3	3	3	17	4	5	5	3	3	20	75
32	5	1	1	5	4	16	2	4	5	2	3	16	2	1	2	5	5	15	2	4	5	2	3	16	63
33	5	1	3	5	5	19	5	3	3	3	2	16	2	2	3	5	5	17	5	3	3	3	2	16	68
34	5	3	3	5	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	68
35	3	4	3	3	2	15	3	4	4	3	3	17	3	2	2	4	4	15	5	2	1	5	5	18	65
36	4	3	3	5	4	19	4	5	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	5	5	3	4	3	20	73
37	5	2	2	3	3	15	2	4	4	4	5	19	4	3	2	3	2	14	5	1	1	5	5	17	65
38	4	4	2	3	3	16	2	2	3	4	4	15	3	2	3	2	2	12	4	1	2	5	4	16	59
39	5	4	2	2	1	14	5	3	2	1	3	14	5	2	1	2	2	12	5	2	1	5	5	18	58
40	5	3	3	2	1	14	2	2	5	4	4	17	3	3	3	2	2	13	5	2	1	5	3	16	60
41	4	3	2	3	4	16	3	3	1	2	5	14	3	1	5	1	3	13	5	1	1	4	3	14	57
42	4	3	4	5	3	19	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	1	1	5	3	15	81
43	5	4	4	3	4	20	3	2	1	3	2	11	2	2	3	3	3	13	3	3	4	5	4	19	63
44	4	2	2	5	2	15	1	1	1	1	2	6	3	2	2	3	3	13	4	3	2	4	4	17	51
45	4	3	2	2	2	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	1	10	4	3	3	4	3	17	52
46	5	1	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	4	3	3	4	3	17	60
47	2	4	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	2	2	3	3	4	14	5	3	1	5	5	19	66

48	5	1	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	4	4	3	3	4	18	61
49	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	3	17	5	1	1	5	3	15	69
50	5	4	5	4	3	21	2	3	3	3	3	14	3	3	4	3	4	17	2	4	4	4	4	18	70
51	1	1	3	3	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17	5	1	5	4	4	19	68
52	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	1	2	5	4	16	66
53	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	76
54	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	77
55	5	2	4	4	3	18	4	2	5	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	2	5	4	3	18	73
56	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	74
57	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	68
58	3	2	4	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	3	16	66
59	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	17	66
60	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	69
61	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	71
62	3	3	4	4	4	18	3	1	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	63
63	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	66
64	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18	70
65	5	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	65
66	1	1	3	3	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	71
67	5	3	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	72
68	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	74
69	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	3	17	65
70	5	1	1	5	3	15	1	5	4	4	3	17	2	2	1	4	5	14	3	3	4	3	4	17	63
71	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	73
72	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	73
73	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	74
74	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	18	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	4	20	73
75	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	4	2	4	3	3	16	4	3	4	4	4	19	69
76	4	4	4	3	4	19	4	4	2	4	4	18	4	3	4	2	4	17	4	3	4	4	4	19	73
77	4	3	3	2	3	15	3	2	1	3	3	12	3	2	2	3	3	13	4	3	4	3	3	17	57
78	5	4	3	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	4	19	67
79	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	69
80	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	3	18	69
81	4	2	3	5	4	18	3	5	3	4	4	19	3	4	3	2	3	15	4	3	4	3	4	18	70
82	4	1	2	5	4	16	3	3	3	3	3	15	5	4	3	2	3	17	4	3	3	4	3	17	65
83	4	2	1	5	5	17	1	5	5	1	1	13	5	5	5	3	4	22	3	4	3	4	3	17	69
84	5	1	1	5	5	17	3	5	5	2	1	16	5	5	5	2	5	22	4	3	4	4	3	18	73
85	4	2	3	3	3	15	2	5	5	2	2	16	5	5	5	3	3	21	3	3	3	4	3	16	68
86	4	5	5	2	2	18	3	5	5	3	2	18	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	80
87	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	66
88	5	2	2	5	5	19	3	4	5	3	3	18	5	5	5	2	5	22	5	1	1	5	5	17	76
89	5	3	2	5	5	20	3	3	2	3	4	15	4	3	4	2	4	17	4	2	3	3	3	15	67
90	5	1	1	5	5	17	2	4	4	3	2	15	5	4	4	2	4	19	4	5	5	2	2	18	69
91	5	1	1	4	4	15	4	3	4	3	1	15	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	65
92	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	4	21	5	2	2	5	5	19	76
93	5	1	1	5	4	16	3	4	5	2	2	16	5	4	5	3	4	21	5	3	2	5	5	20	73
94	5	1	3	5	5	19	3	4	4	2	2	15	5	5	5	5	4	24	5	1	1	5	5	17	75
95	5	3	3	5	3	19	3	4	4	2	3	16	5	5	5	3	5	23	5	1	1	4	4	15	73
96	3	4	3	3	2	15	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18	66
97	4	3	3	5	4	19	2	3	3	3	1	12	5	4	5	3	4	21	5	1	1	5	4	16	68
98	5	2	2	3	3	15	3	4	3	4	2	16	5	4	5	5	5	24	5	1	3	5	5	19	74
99	4	4	2	3	3	16	2	4	4	3	2	15	5	3	5	2	4	19	5	3	3	5	3	19	69
100	5	4	2	2	1	14	1	4	4	2	2	13	4	5	5	1	5	20	3	4	3	3	2	15	62
101	5	3	3	2	1	14	1	4	4	2	1	12	3	2	4	3	5	17	4	3	3	5	4	19	62
102	3	5	3	4	4	19	3	2	4	3	5	17	3	4	3	3	5	18	5	2	2	3	3	15	69
103	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	5	18	1	1	1	5	5	13	4	4	2	3	3	16	62
104	1	5	5	1	1	13	1	1	1	5	5	13	1	1	1	5	5	13	5	4	2	2	1	14	53
105	3	5	5	2	1	16	1	1	1	5	5	13	2	2	2	5	5	16	5	4	5	3	4	21	66
106	2	5	5	2	2	16	2	2	2	5	5	16	3	2	3	5	3	16	5	4	5	5	5	24	72
107	3	5	5	3	2	18	3	2	3	5	3	16	3	3	3	3	3	15	5	3	5	2	4	19	68
108	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	1	5	5	15	4	5	5	1	5	20	65
109	3	4	5	3	3	18	2	2	1	5	5	15	3	3	2	4	4	16	3	2	4	3	5	17	66
110	3	3	2	3	4	15	3	3	2	4	4	16	2	3	1	4	4	14	3	4	3	3	5	18	63
111	2	4	4	3	2	15	2	3	1	4	4	14	4	2	3	3	4	16	1	1	1	5	5	13	58
112	4	3	4	3	1	15	4	2	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	1	1	1	5	5	13	61
113	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17	1	3	3	5	5	17	2	2	2	5	5	16	68
114	3	4	5	2	2	16	1	3	3	5	5	17	2	3	2	4	5	16	3	2	3	5	3	16	65
115	3	4	4	2	2	15	2	3	2	4	5	16	2	1	1	5	5	14	3	3	3	3	3	15	60
116	3	4	4	2	3	16	2	1	1	5	5	14	3	3	3	3	4	16	2	2	1	5	5	15	61
117	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	2	2	1	4	4	13	3	3	2	4	4	16	62
118	2	3	3	3	1	12	2	2	1	4	4	13	2	3	2	4	4	15	2	3	1	4	4	14	54
119	3	4	3	4	2	16	2	3	2	4	4	15	2	4	1	5	5	17	4	2	3	3	4	16	64
120	2	4	4	3	2	15	2	4	1	5	5	17	1	4	2	5	5	17	4	3	3	3	4	17	66
121	1	4	4	2	2	13	1	4	2	5	5	17	4	2	4	3	4	17	2	3					

		Satisfacción del servicio																					
n°	Humanística						Tecnológica-Científi					Entorno							V1				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		P19			
1	5	5	3	3	4	3	23	4	3	2	4	5	18	2	1	5	5	3	4	3	2	25	66
2	4	3	3	3	5	4	22	3	3	4	3	5	18	5	3	4	3	3	3	3	4	28	68
3	5	5	1	1	5	5	22	1	1	1	1	5	9	1	1	5	5	1	1	1	1	16	47
4	5	4	3	3	5	5	25	1	1	1	1	4	8	1	2	5	4	3	1	1	1	18	51
5	5	5	2	2	4	4	22	2	2	2	2	5	13	2	1	5	5	2	2	2	2	21	56
6	5	3	3	3	3	5	22	2	3	2	3	5	15	2	1	5	3	3	2	3	2	21	58
7	4	3	3	3	5	5	23	3	3	3	3	5	17	1	1	4	3	3	3	3	3	21	61
8	5	3	3	3	5	5	24	3	2	2	1	5	13	1	1	5	3	3	3	2	2	20	57
9	5	4	3	3	5	4	24	4	3	3	2	3	15	3	4	5	4	3	4	3	3	29	68
10	4	4	2	2	3	4	19	2	2	3	1	4	12	3	2	4	4	2	2	2	3	22	53
11	4	3	4	4	4	3	22	1	4	2	3	4	14	3	3	4	3	4	1	4	2	24	60
12	4	3	4	4	4	3	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	3	4	3	27	66
13	5	5	3	3	5	5	26	2	1	3	3	5	14	3	1	5	5	3	2	1	3	23	63
14	3	4	3	3	5	5	23	2	2	3	2	4	13	4	3	3	4	3	2	2	3	24	60
15	5	3	3	3	5	4	23	3	2	1	1	5	12	1	1	5	3	3	3	2	1	19	54
16	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	3	3	3	29	65
17	4	4	2	2	5	4	21	1	2	2	1	5	11	1	5	4	4	2	1	2	2	21	53
18	5	4	3	3	4	4	23	2	2	3	2	4	13	1	2	5	4	3	2	2	3	22	58
19	5	4	2	2	4	4	21	2	2	4	1	4	13	3	3	5	4	2	2	2	4	25	59
20	5	4	1	1	5	3	19	2	1	4	2	4	13	2	3	5	4	1	2	1	4	22	54
21	5	4	1	1	5	4	20	1	1	2	1	4	9	1	2	5	4	1	1	1	2	17	46
22	5	5	1	1	5	5	22	2	2	3	2	4	13	2	1	5	5	1	2	2	3	21	56
23	5	5	1	1	5	5	22	1	1	1	1	5	9	1	1	5	5	1	1	1	1	16	47
24	3	3	3	3	5	4	21	2	3	2	3	4	14	2	3	3	3	3	2	3	2	21	56
25	2	2	3	3	3	5	18	5	4	3	4	4	20	5	5	2	2	3	5	4	3	29	67
26	3	4	4	4	5	3	23	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	3	3	28	69
27	5	5	3	3	5	5	26	2	2	3	2	5	14	2	2	5	5	3	2	2	3	24	64
28	5	5	4	4	4	4	26	1	1	3	3	5	13	3	2	5	5	4	1	1	3	24	63
29	5	5	1	1	5	5	22	1	1	1	1	5	9	1	1	5	5	1	1	1	1	16	47
30	4	4	3	3	5	5	24	2	2	1	1	5	11	1	1	4	4	3	2	2	1	18	53
31	4	4	4	4	3	3	22	3	5	3	3	3	17	3	4	4	4	4	3	5	3	30	69
32	5	4	2	2	5	4	22	3	2	1	2	5	13	1	1	5	4	2	3	2	1	19	54
33	5	5	5	5	5	5	30	2	2	2	3	5	14	1	3	5	5	5	2	2	2	25	69
34	5	3	3	3	3	4	21	3	4	4	3	5	19	3	3	5	3	3	3	4	4	28	68
35	3	2	3	3	4	4	19	3	3	2	2	3	13	4	3	3	2	3	3	3	2	23	55
36	5	4	4	4	4	2	23	4	3	3	3	4	17	3	3	5	4	4	4	3	3	29	69
37	3	3	2	2	3	4	17	5	4	3	2	5	19	2	2	3	3	2	5	4	3	24	60
38	3	3	2	2	3	4	17	4	3	2	3	4	16	4	2	3	3	2	4	3	2	23	56
39	2	1	5	5	3	2	18	3	5	2	1	5	16	4	2	2	1	5	3	5	2	24	58
40	2	1	2	2	3	4	14	4	3	3	3	5	18	3	3	2	1	2	4	3	3	21	53
41	3	4	3	3	3	5	21	5	3	1	5	4	18	3	2	3	4	3	5	3	1	24	63
42	5	3	4	4	4	5	25	5	5	4	4	4	22	3	4	5	3	4	5	5	4	33	80
43	3	4	3	3	1	1	15	2	2	2	3	5	14	4	4	3	4	3	2	2	2	24	53
44	5	2	1	1	1	1	11	2	3	2	2	4	13	2	2	5	2	1	2	3	2	19	43
45	2	2	2	2	2	1	11	3	2	2	2	4	13	3	2	2	2	2	3	2	2	18	42
46	5	5	1	1	5	5	22	1	1	1	1	5	9	1	1	5	5	1	1	1	1	16	47
47	3	3	4	4	5	3	22	4	2	2	3	2	13	4	3	3	3	4	4	2	2	25	60
48	5	5	1	1	5	5	22	1	1	1	1	5	9	1	1	5	5	1	1	1	1	16	47
49	4	3	3	3	5	4	22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	4	4	3	29	69
50	4	3	2	2	4	4	19	3	3	3	4	5	18	4	5	4	3	2	3	3	3	27	64
51	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	3	1	15	1	3	3	4	4	4	3	4	26	63
52	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	3	3	4	26	65
53	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	4	4	4	30	70
54	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	4	31	74
55	4	3	4	4	4	3	22	3	4	3	4	5	19	2	4	4	3	4	3	4	3	27	68
56	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	4	4	3	29	70
57	3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	3	4	3	26	63
58	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	3	18	2	4	3	3	3	3	4	4	26	64
59	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	3	3	3	25	63
60	3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	4	4	3	4	27	66

61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	4	3	29	71		
62	4	4	3	3	3	3	20	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	3	3	4	3	28	64	
63	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	4	3	4	3	26	63
64	3	4	3	3	3	4	20	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	4	4	3	27	65	
65	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	5	18	3	3	3	3	3	4	3	3	25	62	
66	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	1	16	1	3	3	4	4	4	4	4	27	66	
67	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	5	19	3	3	4	3	4	4	3	4	28	70	
68	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	4	4	4	4	30	70	
69	3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	3	2	16	4	3	3	3	3	4	4	3	27	62	
70	5	3	1	1	3	4	17	3	2	2	1	5	13	1	1	5	3	1	3	2	2	18	48	
71	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	4	4	4	30	72	
72	3	4	3	3	4	2	19	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	3	4	3	4	28	66	
73	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	4	4	4	3	28	68	
74	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	2	4	17	4	3	4	4	4	3	4	4	30	70	
75	4	3	4	4	3	3	21	3	4	2	4	3	16	4	3	4	3	4	3	4	2	27	64	
76	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	4	4	3	30	71	
77	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	4	14	3	3	2	3	3	3	3	2	22	53	
78	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	5	17	4	3	4	3	3	3	3	3	26	63	
79	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	3	4	3	4	28	66	
80	3	4	3	3	3	3	19	2	4	4	3	4	17	4	4	3	4	3	2	4	4	28	64	
81	5	5	3	3	4	3	23	5	3	3	4	3	18	2	1	5	5	1	2	2	3	21	62	
82	4	3	3	3	5	4	22	3	3	3	5	4	18	1	1	5	5	1	1	1	1	16	56	
83	5	5	1	1	5	5	22	5	1	1	5	5	17	2	3	3	3	3	2	3	2	21	60	
84	5	4	3	3	5	5	25	4	3	3	5	5	20	5	5	2	2	3	5	4	3	29	74	
85	5	5	2	2	4	4	22	5	2	2	4	4	17	4	3	3	4	4	4	3	3	28	67	
86	5	3	3	3	3	5	22	3	3	3	3	5	17	2	2	5	5	3	2	2	3	24	63	
87	4	3	3	3	5	5	23	3	3	3	5	5	19	3	2	5	5	4	1	1	3	24	66	
88	5	3	3	3	5	5	24	3	3	3	5	5	19	1	1	5	5	1	1	1	1	16	59	
89	5	4	3	3	5	4	24	4	3	3	5	4	19	1	1	4	4	3	2	2	1	18	61	
90	4	4	2	2	3	4	19	4	2	2	3	4	15	3	4	4	4	4	3	5	3	30	64	
91	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	3	18	1	1	5	4	2	3	2	1	19	59	
92	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	3	18	1	3	5	5	5	2	2	2	25	65	
93	5	5	3	3	5	5	26	5	3	3	5	5	21	3	3	5	3	3	3	4	4	28	75	
94	3	4	3	3	5	5	23	4	3	3	5	5	20	4	3	3	2	3	3	3	2	23	66	
95	5	3	3	3	5	4	23	3	3	3	5	4	18	3	3	5	4	4	4	3	3	29	70	
96	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	3	18	2	2	3	3	2	5	4	3	24	64	
97	4	4	2	2	5	4	21	4	2	2	5	4	17	4	2	3	3	2	4	3	2	23	61	
98	5	4	3	3	4	4	23	4	3	3	4	4	18	4	2	2	1	5	3	5	2	24	65	
99	5	4	2	2	4	4	21	4	2	2	4	4	16	3	3	2	1	2	4	3	3	21	58	
100	5	4	1	1	5	3	19	4	1	1	5	3	14	3	2	3	4	3	5	3	1	24	57	
101	4	3	2	4	5	3	21	5	3	4	3	2	17	3	4	5	3	4	5	5	4	33	71	
102	3	3	4	3	5	4	22	3	3	3	3	4	16	5	5	1	1	5	5	3	4	29	67	
103	1	1	1	1	5	1	10	5	1	1	1	1	9	5	4	3	3	5	5	1	1	27	46	
104	1	1	1	1	4	4	12	4	3	1	1	1	10	5	5	2	2	4	4	1	1	24	46	
105	2	2	2	2	5	1	14	5	2	2	2	2	13	5	3	3	3	3	5	2	2	26	53	
106	2	3	2	3	5	1	16	3	3	2	3	2	13	4	3	3	3	5	5	3	2	28	57	
107	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	3	15	5	3	3	3	5	5	3	3	30	65	
108	3	2	2	1	5	2	15	3	3	3	2	2	13	5	4	3	3	5	4	2	2	28	56	
109	4	3	3	2	3	1	16	4	3	4	3	3	17	4	4	2	2	3	4	3	3	25	58	
110	2	2	3	1	4	3	15	4	2	2	2	3	13	4	3	4	4	4	3	2	3	27	55	
111	1	4	2	3	4	1	15	3	4	1	4	2	14	4	3	4	4	4	3	4	2	28	57	
112	3	4	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	17	5	5	3	3	5	5	4	3	33	71	
113	2	1	3	3	5	5	19	5	3	2	1	3	14	3	4	3	3	5	5	1	3	27	60	
114	2	2	3	2	4	2	15	4	3	2	2	3	14	5	3	3	3	5	4	2	3	28	57	
115	3	2	1	1	5	3	15	3	3	3	2	1	12	4	4	4	4	3	3	2	1	25	52	
116	3	3	3	3	2	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	3	2	2	26	60	
117	1	2	2	1	5	5	16	4	2	1	2	2	11	4	3	4	4	4	3	3	3	28	55	
118	2	2	3	2	4	3	16	4	3	2	2	3	14	5	5	3	3	5	5	4	3	33	63	
119	2	2	4	1	4	5	18	4	2	2	2	4	14	3	4	3	3	5	5	4	3	30	62	
120	2	1	4	2	4	4	17	4	1	2	1	4	12	5	3	3	3	5	4	3	4	30	59	
121	2	1	5	5	3	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	3	3	5	30	69	
122	5	3	4	3	3	5	23	4	3	3	4	3	17	4	4	2	2	5	4	1	5	27	67	
123	1	1	5	5	1	5	18	3	3	4	3	4	17	5	4	3	3	4	4	3	5	31	66	
124	1	2	5	4	3	5	20	4	3	4	4	3	18	5	4	2	2	4	4	2	4	27	65	
125	2	1	5	5	2	2	17	3	3	4	3	3	16	5	4	1	1	5	3	3	3	25	58	
126	2	1	5	3	3	2	16	4	4	4	4	4	20	5	4	1	1	5	4	3	5	28	64	
127	1	1	4	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	5	5	1	1	5	5	3	5	30	63	
128	1	1	5	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	5	5	1	1	5	5	3	5	30	65	
129	3	4	5	4	3	4	23	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	5	4	2	3	26	66	
130	3	2	4	4	2	2	17	3	1	3	2	2	11	2	2	3	3	3	5	4	4	26	54	
131	3	3	4	3	4	1	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	5	3	4	4	31	68	
132	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	3	4	18	5	5	3	3	5	5	4	4	34	72	

Anexo 9

Población

$$\begin{array}{l} N = 200 \\ Z = 1.96 \\ P = 0.5 \\ Q = 0.5 \\ d = 0.05 \end{array} \quad n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = 131.751149$$



Título de la Investigación: Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

Investigador: Américo Eugenio Paliza Rosas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima.

, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción del Servicio de Farmacia de un Centro de Salud de Lima.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Centro de Salud de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación. Los usuarios carecen del acceso a medicamentos en farmacia del Centro de Salud de Lima.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de procesos y satisfacción del Servicio de Farmacia de un Centro de Salud de Lima”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la institución del Centro de Salud de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

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

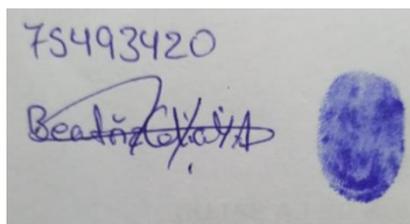
Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Américo Paliza Rosas, Américo Eugenio. email: rosas_0835@hotmail.com y Docente asesor Dra. Palomino Tarazona, María Rosario email: mpalominota@ucvvirtualf.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Beatriz Yaranga Aranciaga.
Fecha: Lima 30 de junio y hora: 2 pm.



75493420
Beatriz Yaranga Aranciaga

Anexo 11

LCE x TURNITIN SEMANA 18 x Feedback Studio x +

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student_user=1&is=1&u=1146180653&o=2142694578

edback studio AMERICO EUGENIO PALIZA ROSAS TESIS ANTIPLAGIO 7 DE AGOSTO

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %	>

2 ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión de procesos y satisfacción del Servicio de Farmacia de
un Centro de Salud de Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO TARAZONA MARIA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y satisfacción del servicio de farmacia de un Centro de salud de Lima", cuyo autor es PALIZA ROSAS AMERICO EUGENIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO TARAZONA MARIA ROSARIO DNI: 06835253 ORCID: 0000-0002-3833-7077	Firmado electrónicamente por: MPALOMINOTA el 03-08-2023 14:24:34

Código documento Trilce: TRI - 0637827