



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un
establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.**

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

AUTORA:

Ramos Quispe, Indira Danery (orcid.org/0009-0002-9242-7273)

ASESORAS:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios primero y a mi familia por el apoyo y acompañamiento en el desarrollo y conclusión de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo, asesora de la investigación por su orientación, guía, apoyo y exigencias para la culminación de la presente tesis. Al Dr. Enrique Swayne Díaz, por el asesoramiento externo dado para el desarrollo de la tesis y apoyo en parte del procesamiento de datos. Al establecimiento hospitalario de Andahuaylas por permitirme realizar las encuestas correspondientes, a los servidores de salud y pacientes por participar en la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.", cuyo autor es RAMOS QUISPE INDIRA DANERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 29- 12-2023 20:22:42

Código documento Trilce: TRI - 0710836



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMOS QUISPE INDIRA DANERY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
RAMOS QUISPE INDIRA DANERY DNI: 72952642 ORCID: 0009-0002-9242-7273	Firmado electrónicamente por: IRAMOSQ el 01-01-2024 16:51:09

Código documento Trilce: INV - 1442937

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.1.1. Tipo de investigación	27
3.2.2. Diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.3.1. Población	29
3.3.2. Muestra	29
3.3.3. Muestro	29
3.3.4. Unidad de análisis	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	31
3.6. Métodos de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
PROPUESTA DE MEJORA	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de la variable gestión por procesos	30
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la variable eficiencia prestacional	31
Tabla 3 Nivel de la gestión por procesos	33
Tabla 4 Nivel de la Eficiencia prestacional	33
Tabla 5 Pruebas de normalidad de la gestión procesos en la eficiencia prestacional	34
Tabla 6 Correlación entre las variables gestión por procesos y eficiencia prestacional	35
Tabla 7 Correlación entre planificar y eficiencia prestacional	35
Tabla 8 Correlación entre ejecutar y eficiencia prestacional	35
Tabla 9 Correlación entre verificar y eficiencia prestacional	36
Tabla 10 Correlación entre actuar y eficiencia prestacional	36
Tabla 11 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable gestión por procesos	37
Tabla 12 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable eficiencia prestacional	37
Tabla 13 ANOVA ^a para la gestión por procesos	37
Tabla 14 ANOVA ^a para la eficiencia prestacional	37
Tabla 15 Coeficientes ^a de la gestión por procesos	38
Tabla 16 de Coeficientes ^a de la eficiencia prestacional	38
Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional	38
Tabla 18 Medidas simétricas de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional	39

Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado de la planificación en la eficiencia prestacional	39
Tabla 20 Medidas simétricas de la planificación en la eficiencia prestacional	40
Tabla 21 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la ejecución en la eficiencia prestacional	40
Tabla 22 Medidas simétricas de la ejecución en la eficiencia prestacional	40
Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la verificación en la eficiencia prestacional	41
Tabla 24 Medidas simétricas de la verificación en la eficiencia prestacional	41
Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la actuación en la eficiencia prestacional	42
Tabla 26 Medidas simétricas de la actuación en la eficiencia prestacional	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de Gestión por procesos	33
Figura 2 Nivel de Gestión por procesos	34
Figura 3 Cumplimiento de la Gestión por procesos y sus dimensiones	34
Figura 4 Eficiencia prestacional	34

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal, determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Para el desarrollo de la presente investigación, se empleó una metodología de tipo básica o pura, con enfoque cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental, explicativa y de corte transversal. La confiabilidad se obtuvo por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual mostró 0,924 para la gestión por procesos y 0,954 para la eficiencia prestacional mostrando una confiabilidad muy alta. Los resultados obtenidos mostraron que el 68% de servidores refirieron un nivel regular de Gestión por procesos, el 22% refirieron un nivel alto y el 10% refirió un nivel bajo, por otro lado, el 60% de pacientes percibieron un nivel regular, el 30% refirieron un nivel eficiente y el 10% refirió un nivel deficiente de la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud. Se concluye que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Palabras clave: Gestión, procesos, hospital.

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to determine the influence of process management on the performance efficiency of health professionals in a care service of the hospital establishment of Andahuaylas, 2023. For the development of this research, a basic or pure methodology, with a quantitative approach, the research design is non-experimental, explanatory and cross-sectional. Reliability was obtained through Cronbach's Alpha coefficient, which showed 0.924 for process management and 0.954 for performance efficiency, showing very high reliability. The results obtained showed that 68% of servers reported a regular level of Process Management, 22% reported a high level and 10% reported a low level, on the other hand, 60% of patients perceived a regular level, the 30% reported an efficient level and 10% reported a poor level of performance efficiency of health professionals. It is concluded that process management influences the performance efficiency of health professionals in a care service at the Andahuaylas hospital establishment.

Keywords: Management, processes, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2023), hace mención a la priorización de seguir coberturando universalmente la salud, el cual es un hecho injerencista y de primacía, teniendo como fin, garantizar y brindar mejores atenciones a todas las personas por igual, de manera oportuna y con calidad, coadyuvando al bienestar de la sociedad, donde se gestionen mejor los procesos de atención para brindar mejores atenciones sanitarias y quienes desempeñen el rol prestacional tienen la responsabilidad moral y profesional de ofrecer mejores atenciones a los pacientes que lo demanden. Sin embargo, pese a lo establecido, las prestaciones sanitarias dentro de los centros hospitalarios siguen presentando deficiencias en la gestión por procesos y en la eficiencia prestacional provocando insatisfacción en el paciente.

El Ministerio de Salud (2020), menciona que la gestión por procesos en los nosocomios hospitalarios están condicionados a enumerar las estrategias de salud, las cuales influyen a la hora de decidir sobre mejoras de atención, permitiendo dar celeridad y reorganización a los procesos dentro de los establecimientos hospitalarios, los cuales deben estar vinculados al servicio de atención para evitar la pérdida de eficiencia de los procesos ya establecidos en la directiva administrativa N°288-MINSA/2020/OGPPM, el cual pone en práctica los lineamientos para implementar la gestión por procesos en salud, sin embargo, pese a las mejoras aún se siguen presentando deficiencias organizativas al gestionar los procesos de atención, reluciendo la falta de eficiencia y eficacia en la prestación brindada.

El servicio de atención del establecimiento hospitalario Andahuaylino, lugar donde se realizó la investigación, presenta demoras en la atención, poca disponibilidad de ayuda y del personal, falta de empatía, falta de explicación entendible en las indicaciones que da el personal sanitario durante la consulta, limitada infraestructura y materiales, los cuales provocan discontinuidad en los tratamientos y en las atenciones de los pacientes, así como descontento e insatisfacción del servicio que reciben, debiéndose prestar atención a estos puntos

para mejorar la gestión por procesos y por tanto la eficiencia prestacional del personal de salud para brindar mejores atenciones a los pacientes.

De lo precitado, se plantea el problema general del estudio: ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023?, Problema específico 1: ¿Cuál es la influencia de la planificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023?, Problema específico 2: ¿Cuál es la influencia de la ejecución en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023?, Problema específico 3: ¿Cuál es la influencia de la verificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023?, Problema específico 4: ¿Cuál es la influencia de la actuación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023?

La justificación teórica investigativa se apoyó de investigaciones anteriores, el cual aportó conocimientos y valor teórico al estudio en base a la línea de investigación, incrementando los conocimientos relacionados con la gestión por procesos y la eficiencia prestacional. La justificación metodológica del estudio aportó valor metodológico porque la investigación tiene orientación cuantitativa, no experimental correlacional, la que aplicó método hipotético básico, donde se emplearon herramientas instrumentales que pasaron previa validación y discernimiento de expertos, los cuales fueron aplicados dentro de la investigación. La justificación práctica, se vincula al aporte que generó el gestionar adecuadamente los procedimientos el cual promueve la eficiencia prestacional del personal sanitario que brinda atención en el establecimiento hospitalario de Andahuaylas. La justificación social, se apoyó en la verificación del aporte práctico que genera gestionar adecuadamente los procesos, incrementando la eficiencia prestacional odontológica, contribuyendo a elevar la satisfacción de las personas

ante la resolución de problemas de salud bucal, mejorando el bienestar personal y poblacional, así como su calidad de vida.

En base a lo justificado, el objetivo general de la investigación será: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la planificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Objetivo específico 2: Determinar influencia de la ejecución en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Objetivo específico 3: Determinar la influencia de la verificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Objetivo específico 4: Determinar la influencia de la actuación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

De acuerdo al objetivo, se plantea la hipótesis general de la investigación: La gestión por procesos influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Hipótesis específica 1: La planificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Hipótesis específica 2: La ejecución influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Hipótesis específica 3: La verificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Hipótesis específica 4: La actuación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo al tema a investigar, se ha citado otros estudios relacionados a las variables de la presente investigación, siendo relevante mencionarlos ya que están enmarcados de acuerdo a la línea de investigación, en ese sentido, se citan los antecedentes nacionales, Cerrón (2022) estudió la gestión por procesos y eficiencia prestacional dentro del nosocomio hospitalario Región Maestro Madre Infante, Huancayo-Perú. Su objetivo fue identificar los factores que inciden en la gestión por procesos al momento de prestar asistencia sanitaria a cada paciente. La metodología fue tipo aplicada explicativa. Su estudio reveló que el 53.47% de usuarios indicaron que no hay evidencia documentaria de procesos de atención durante las consultas. Concluyó que, la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional y que al no contar con documentos técnicos que respalden los procesos de atención no habrá eficiencia prestacional en los servicios.

Delgado (2022) estudió la gestión por procesos y la eficiencia prestacional en los pacientes del hospital de Otuzco-2021, Perú. Su objetivo fue delimitar la relación entre gestión por procesos y eficiencia prestacional en los pacientes dentro de un establecimiento sanitario. Metodología cuantitativa, diseño correlacional. Los resultados de su estudio mostraron que la gestión por procesos al interior del centro sanitario tiene un nivel regular de 47% y la eficiencia prestacional al usuario representa una escala regular de 66%. Concluyó que la gestión por procesos está correlacionada moderadamente con la eficiencia prestacional brindada al usuario.

Soria (2021) investigó la gestión por procesos y la eficiencia prestacional odontológica dentro del nosocomio región maestro madre infantil el Carmen-Huancayo, Perú. El objetivo fue estimar la influencia de la gestión por procesos sobre la eficiencia prestacional durante la atención odontológica y percepción del usuario. La metodología fue cuantitativa de tipo aplicada. Los resultados mostraron a un 59.21% de usuarios que estimaron regular nivel de la gestión por procesos eficiencia prestacional, mientras que el 62.4% manifestó sentir satisfacción con la atención brindada. Concluyó que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional odontológica promoviendo la percepción satisfactoria del usuario.

Matute y Murillo (2021) estudiaron la gestión por procesos para mejorar las prestaciones hospitalarias, Perú. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión por procesos sobre la eficiencia prestacional. La metodología fue descriptiva, no experimental. Los resultados mostraron que el 54,2% de servidores estimaron regular gestión por procesos y el 45,8% de pacientes se sintió insatisfecho por la regular eficiencia prestacional. Concluyeron que la gestión por procesos optimiza los flujos, actividades y eficiencia prestacional sanitaria.

Castro (2020) investigó la gestión por procesos y eficiencia prestacional del consultorio externo odontológico en un nosocomio hospitalario, San Martín de Porres, Perú. Su objetivo fue determinar la correlación entre gestión por procesos y eficiencia prestacional en la consulta odontológica. La metodología fue básica, nivel descriptivo, correlacional y diseño no experimental. Los resultados mostraron que el 48,8% de trabajadores odontológicos refirieron que la gestión por procesos es regular, el 31,3% mencionó nivel alto y el 18,8% nivel bajo, el 32,5% de pacientes manifestó que la eficiencia prestacional es regular y el 17,5% es deficiente. Concluyó que la gestión por procesos y eficiencia prestacional se relacionan significativamente en el servicio odontológico del nosocomio hospitalario.

En cuanto a los antecedentes internacionales referidos a la presente investigación, se cita el estudio de, Siripipatthanakul (2021) investigó la eficiencia prestacional en la satisfacción al usuario y continuidad de la atención, Tailandia. Su objetivo fue estimar la relación de la eficiencia prestacional sobre la satisfacción del paciente y continuidad prestacional dental. Metodología cuantitativa, correlacional, descriptiva. Los resultados revelaron que un 53,4% de pacientes refirió regular eficiencia prestacional, sintieron confianza y capacidad de respuesta del profesional, destacando a la empatía como elemento influyente sobre la continuidad en el tratamiento odontológico. Concluyó que, la eficiencia prestacional brindada adecuadamente aumenta la confianza y satisfacción del paciente.

Myszewski y Sinha (2020) estudiaron la gestión por procesos y la eficiencia prestacional durante las atenciones sanitarias. Tailandia. Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de las consultas de salud. La metodología fue cuantitativa, no experimental. Los resultados

mostraron que, un 30% de servidores manifestó regular gestión por procesos, un 30% de pacientes se mostró insatisfecho por la regular eficiencia prestacional. Concluyeron que la gestión por procesos influye significativamente sobre la eficiencia prestacional y optimizando la gestión por procesos se genera valor a la atención y satisfacción en el paciente.

Htang (2019) estudió la gestión por procesos y los factores que determinan una eficiencia prestacional odontológica, satisfacción, confianza y lealtad en Yangon, Myanmar. Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional odontológica y percepción del paciente. La metodología fue cuantitativa, no experimental. Los resultados mostraron que 58% de participantes, sintió insatisfacción, regular gestión por procesos y eficiencia prestacional brindada. Concluyó que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional generando confianza, lealtad y satisfacción en el paciente.

Danilova (2019) investigó la gestión por procesos y eficiencia prestacional en un nosocomio sanitario, Noruega. Su objetivo fue determinar la relación de la gestión por procesos sobre la eficiencia prestacional. La metodología fue cuantitativa, no experimental. Los resultados revelaron un 55% de servidores refirieron regular gestión por procesos, el 45% de pacientes se mostró insatisfecho por la regular eficiencia prestacional brindada. Concluyó que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional, optimizando la capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes.

Cadena, et al (2019) investigaron la gestión de procesos y eficiencia prestacional dentro de los establecimientos sanitarios en los cantones Quito y Rumiñahui, Ecuador. Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión por procesos en la satisfacción de los usuarios. La metodología fue un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental. Los resultados mostraron que el 80% de los centros de salud manejan gestión por procesos, el 75% no lo aplica, el 52% de pacientes mostró satisfacción y el 48% mostró insatisfacción por la eficiencia prestacional brindada. Concluyeron que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional, potenciando los flujos de atención en los centros de salud, favoreciendo la prestación de mejores servicios sanitarios.

Las bases teóricas y teorías relacionadas a la primera variable gestión por procesos requiere tener sustento teórico apoyadas en las investigaciones previas para su posterior contrastación, en relación a ello, Ruiz, et al (2021) refieren que, la variable 1 gestión por procesos, es una herramienta metodológica de la gestión, que está orientada a satisfacer al paciente y la mejora continua de los procesos, mediante la medición del ciclo de Deming (PHVA), establece 4 dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar. Asimismo, Maldonado (2018) refiere que, la gestión por procesos es una herramienta metodológica laboral, que tiene como fin incrementar la operatividad y efectividad del proceso organizacional para ofrecer mejores servicios sanitarios, se basa en la evaluación de la metodología (PHVA), establece 4 dimensiones, planificar, hacer, verificar y actuar.

D1 planificar, Azzemou y Nouredine (2021) refieren que, planificar viene a ser el proceso de instaurar objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario, empresa y políticas institucionales. En relación a lo anterior, Cevallos, et al (2020) refieren que, el indicador objetivo, es el fin último al cual se orientan acciones para lograrlos, de modo que al planificar estratégicamente los objetivos otorga amplitud de aquello de lo que se hace y para que se hace, teniendo como fin conseguir el desarrollo empresarial. Asimismo, Jaramillo (2019) refiere que, el indicador estrategias, delimitan los objetivos, fines, metas y acciones a realizarse a lo largo de un tiempo determinado, asignando recursos para conseguir las metas propuestas.

Para Qui y Du (2021) refieren que, la planificación debe ser realizada de acuerdo a las metas que se pretendan lograr, planteando acciones estratégicas y actividades que deben ser ejecutadas en la empresa, toman como indicadores de medición los objetivos y estrategias. De lo mencionado, Hernández y Hernández (2019) refieren que, el indicador objetivo, debe ser establecida en la planificación, ya que involucran y conducen acciones para tomar mejores decisiones, conduciendo a la empresa al logro de sus objetivos. Del mismo modo, Jaramillo, et al (2018) refieren que, el indicador estrategias, están involucradas en la

planificación, determinan los objetivos de una empresa, destinando acciones con el fin de dar cumplimiento a sus metas.

Asimismo, Skhmot (2017) refiere que, planificar establece los objetivos y estrategias requeridas para obtener resultados mediante la elaboración de planes alineados a los valores y directivas organizacionales, establecen como indicadores los objetivos y estrategias. En base a ello, Ordoñez, et al (2021) refieren que, el indicador objetivo, se instaure en la planificación, las cuales dirigen a la empresa a aplicar estrategias para su cumplimiento. Del mismo modo, Jama (2019) refiere que, el indicador estrategia, debe ser establecida en la planificación para ser analizadas cuidadosamente para así conseguir alcanzar aquellos objetivos propuestos.

D2 hacer, Liu, et al (2022) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso. En ese sentido, Ropa y Alama (2022) refieren que, el indicador proceso organizativo, es el conjunto secuenciado de tareas que se ejecutan para el logro de metas, generando valor para convertir las entradas de proveedores en salidas para el usuario.

Por otro lado, Vélez (2021) refiere que, el hacer, ejecuta procesos organizativos para alcanzar objetivos trazados, identificando puntos de mejora para transformar los recursos en productos y coadyuvar con la mejora continua de los servicios, establece como indicador al proceso organizativo. En referencia a lo anterior, Guerrero, et al (2019), refieren que, el indicador proceso organizativo, conglomerará las secuencias de actividades que se ejecutan para alcanzar los fines propuestos, aportando valor a los productos que se entregan en los servicios de atención.

Del mismo modo, Tang, et al (2021) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos indispensables de la planificación, para vigilar, estimar procedimientos y servicios relacionados a las normas, objetivos y requerimientos para brindar mejores servicios y posterior informe de los resultados obtenidos, a su

vez establece como indicador al proceso organizativo. En tanto, García, et al (2017) refieren que, el indicador proceso organizativo, es el conglomerado secuenciado de acciones que se ejecutan para lograr cumplir el fin último de una empresa y dar monitoreo al producto logrado.

D3 verificar, Gao, et al (2021) refieren que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analiza los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verifica las metas y resultados del proceso de mejora continua, destacando a la evaluación de los procesos organizativos como indicador para su medición. Para, Mancilla (2021) refiere que, la evaluación de procesos como indicador, mide, analiza y verifica sistemáticamente los resultados de los procesos para coadyuvar con la mejora continua y lograr objetivos.

En ese sentido, Gu, et al (2021) refieren que, verificar, evalúa los procesos organizativos normativos, monitoreando los productos, objetivos y requerimientos para posteriormente informar los resultados obtenidos, toma como indicador a la evaluación de procesos. De acuerdo a, Barradas, et al (2021) refieren que, el indicador evaluación de procesos, mide los procesos organizativos, verificando los resultados para lograr objetivos y mejoras del servicio.

Para, Kong, et al (2021) refieren que, verificar se enfoca en las acciones para la toma de decisiones, mediante una evaluación de procesos que permiten vigilar y analizar los resultados logrados, establece como indicador a la evaluación de procesos. En relación a lo precitado, Noriero, et al (2020) refieren que, el indicador evaluación de procesos, mide los procesos organizativos permitiendo verificar sus resultados para contribuir a la mejora continua.

D4 actuar, Chen, et al (2020) refieren que, el actuar, efectúa acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente, destacándolas como indicadores. En ese sentido, Erazo y Salguero (2021) refieren que, los indicadores acciones correctivas, son acciones que están encaminadas a suprimir la causa de una no conformidad encontrada, previniendo que ocurra nuevamente y los indicadores acciones

preventivas, son acciones destinadas a suprimir la causa de una posible no conformidad indeseada, contribuyendo a la mejora continua de los servicios.

De igual manera, Xiao, et al (2020) refieren que, el actuar, implementa mejoras continuas al rendimiento de los procesos mediante medidas correctivas y preventivas aplicadas a los procesos, a su vez, delimita como indicadores a las acciones correctiva y acciones preventivas. Asimismo, Riquelme (2020) refiere que, los indicadores acciones correctivas, están destinadas a descartar el origen de una situación no deseada, evitando que vuelvan a acontecer y los indicadores acciones preventivas, son acciones destinadas a descartar el origen de una situación potencial no deseada.

Asimismo, Ballesteros, et al (2017) refieren que, el actuar se encarga de realizar acciones correctivas y preventivas para promover la mejora continua del desempeño de los procesos, toma como indicadores a las acciones preventivas y acciones preventivas. En relación a lo precitado, Infante, et al (2020) refieren que, los indicadores acciones correctivas, suprimen las causas de una situación no deseada, previniendo que vuelva a suceder y los indicadores acciones preventivas, eliminan las causas de una situación potencial y que efectuarlas favorece el éxito del proceso organizativo.

En relación a las bases teóricas y teorías relacionadas a la segunda variable eficiencia prestacional, Fariño, et al (2019) refieren que, la eficiencia prestacional son las competencias y actividades que desarrolla el personal de salud durante la atención que brinda al paciente en los establecimientos de salud, buscando alcanzar el bienestar de salud de cada paciente. Se mide mediante el modelo Servqual que evalúa la eficiencia prestacional de las atenciones en base a 5 dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Asimismo, Hernández, et al (2017) refieren que la eficiencia prestacional son competencias del desarrollo y cumplimiento adecuado de las funciones laborales durante las prestaciones sanitarias, siendo aquellas actividades y servicios que realiza eficazmente el profesional sanitario para satisfacer la demanda de atención de pacientes, se mide a través de modelo Servqual, que mide la eficiencia

prestacional en base a 5 dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Respecto a las teorías relacionadas a las dimensiones de la variable eficiencia prestacional, D1 capacidad de respuesta, Araujo y López (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, es la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores. En relación a lo precitado, Kobiruzzaman (2021) refiere que, el indicador voluntad del personal de salud de ayudar al paciente, es la disposición e intención que tiene el personal de salud de ofrecer ayuda y dar soporte al paciente con el fin de brindar satisfacción a sus requerimientos de salud y de atención. Asimismo, Cabezas (2019) refiere que, el indicador prontitud de la atención, es la celeridad y asistencia que los centros de servicios asistenciales resuelven las necesidades y demandas de los pacientes.

Del mismo modo, Sukardi, et al (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, es la intención y deseo del profesional de salud de prestar ayuda al paciente, de manera óptima, oportuna y rápida, a su vez establece como indicadores a la voluntad del personal de salud de ayuda al paciente y prontitud en la atención. Por otro lado, Fernández, et al (2019) refieren que, el indicador voluntad del personal de salud de ayudar al paciente, es la capacidad cognoscitiva de querer ayudar a los pacientes dándoles apoyo y respaldo necesario para dar solución a sus problemas. En relación a lo mencionado, Mendoza (2017) refiere que, el indicador prontitud en la atención, es la presteza y diligencia que los establecimientos sanitarios realizan para ofrecer propuestas a las necesidades de atención y brindar solución a la demanda de los pacientes.

Asimismo, Chujandama, et al (2020) refieren que, la capacidad de respuesta, es la voluntad y deseo de brindarle al usuario una pronta respuesta a su problema, dándole información clara y respondiendo a sus dudas durante y al término de la atención, para ello el personal debe estar capacitado y entrenado para que la capacidad de respuesta sea óptima, toma como indicadores a la voluntad de brindar ayuda al paciente y prontitud en la atención. Rodríguez, et al (2022) refieren que,

el indicador voluntad del personal de salud de ayudar al paciente, dispone acciones y deseos destinados a prestar ayuda y soporte para dar solución a sus problemas y satisfacer sus requerimientos, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la atención sanitaria. Del mismo modo, Fabian, et al (2022) refieren que, el indicador prontitud en la atención, es la celeridad y diligencia por el cual los centros de servicios asistenciales se enfocan en cubrir las necesidades y demandas que exigen los usuarios, fomentando positivamente la capacidad de respuesta.

D2 fiabilidad, Bermúdez, et al (2021) refieren que, la fiabilidad, es la capacidad de los centros asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones del paciente, establece como indicador a la calidad del servicio. En referencia a lo mencionado, Carrera, et al (2021) refieren que, el indicador calidad del servicio, es la medida en que un centro de servicios sanitarios satisface los requerimientos y expectativas de los pacientes.

Además, según Febres y Mercado (2020) refieren que, la fiabilidad, es la competencia del establecimiento de salud de prestar servicios de manera adecuada, formal, cuidadosa y con credibilidad desde el inicio hasta el término de la atención, donde los pacientes detectan las capacidades y conocimientos de los profesionales, establece como indicador a la calidad del servicio. En relación a lo anterior, Ramos, et al (2020) refieren que, el indicador calidad del servicio, es la proporción de los centros de servicios de salud de cumplir con la entrega de carteras de atención y servicios para satisfacer los requerimientos y expectativas del paciente.

Asimismo, Castillo (2018) refiere que, la fiabilidad, es la capacidad del establecimiento sanitario de efectuar propuestas sanitarias enfocadas a brindar servicios adecuados, cuidadosos con credibilidad dentro del tiempo indicado desde que se inicia hasta que se termina la atención, toma como indicador a la calidad del servicio. Para, Montalvo, et al (2020) refieren que, el indicador calidad del servicio, es la manera en que los centros asistenciales de salud satisfacen las expectativas de los pacientes, supliendo sus necesidades de salud.

D3 seguridad, Calcina, et al (2023) refieren que, la seguridad, es la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad al momento de brindar servicios sanitarios al paciente, destacando como indicador de medición a la percepción del paciente. En base a lo citado, Fajardo, et al (2023) refieren que, el indicador percepción del paciente, es la imagen inconsciente que se crea el paciente en base a las atenciones que recibe de parte del personal de salud, de acuerdo a estímulos y sensaciones relacionadas a la confianza, credibilidad y seguridad de servicios que brinda un establecimiento de salud.

Por otro lado, Cachique (2022) refiere que, la seguridad, es la percepción que observa el paciente en base a la atención, conocimientos, aptitudes y preparación del profesional a la hora de generar confianza e infundir credibilidad durante las atenciones que ofrecen los profesionales de la salud, toma como indicador la percepción del paciente. Para, Alvarado y Paca (2021) refieren que, el indicador percepción del paciente, alude a la impresión que recibe el paciente al recibir atenciones en base a los conocimientos, capacidades y aptitudes que tiene el profesional de salud para transmitir confianza y seguridad al paciente.

En cuanto a, Peñafort, et al (2020) refieren que, la seguridad, es la percepción que maneja un paciente en base a los conocimientos del profesional, a la atención que ofrece el personal de salud, a las destrezas y competencias de generar confianza y otorgar fiabilidad, los cuales favorecen la seguridad del paciente, considera como indicador la percepción del paciente. Por otro lado, Hernández, et al (2019) refieren que, el indicador percepción del paciente, se maneja en función de las atenciones, conocimientos y capacidades del personal de salud para transmitir seguridad por medio del establecimiento de salud.

D4 empatía, Lara, et al (2020) refieren que, la empatía, es la capacidad del personal de salud de entender y comprender las necesidades emocionales y de salud para brindar atención personalizada a cada paciente, consideran como indicadores a la comprensión de las necesidades emocionales y atención personalizada. En relación a lo precitado, Agudo, et al (2023) refieren que, el

indicador comprensión de las necesidades emocionales y de salud, es una capacidad del personal sanitario de comprender y atender los requerimientos de salud de los pacientes. Meneses La Riva, et al (2023), refieren que, el apoyo y soporte emocional respetuoso y amable que brinda el personal de salud genera confianza en el paciente, confiriéndole tranquilidad y comodidad durante la atención de salud. Para, Nazem, et al (2020) refieren que, el indicador atención personalizada, permite crear trato personal y estrecho entre el personal de salud y el paciente, tomando en cuenta las necesidades y requerimientos del paciente para recuperar su bienestar físico y personal.

Del mismo modo, Gholamzadeh, et al (2018) refieren que, la empatía es una competencia cognoscitiva que permite al personal de salud ponerse en los zapatos del paciente para comprender y entender el enfoque de las necesidades emocionales y de salud del paciente durante las prestaciones sanitarias, consideran como indicadores a la comprensión de las necesidades emocionales y atención personalizada. Por otro lado, Rivero (2019) refiere que, el indicador comprensión de las necesidades emocionales del paciente, es entendida como la capacidad que tiene el profesional de la salud de entender y prestar atención a los requerimientos de los pacientes para ayudarles a resolver sus problemas de salud. Ramos, et al (2022) refieren que, hay relación entre satisfacción del paciente y empatía con respecto a la calidad de la atención médica recibida. Por otra parte, Gilavand y Torabipour (2022) refieren que, el indicador atención personalizada, es el trato personal y estrecho que ofrece el personal de salud al paciente, brindándole asesorías para recuperar el estado de su salud.

Asimismo, Lezcano y Cardona (2018) refieren que, la empatía es la capacidad del profesional de la salud de ofrecer atención respetuosa a cada paciente, mostrando interés genuino de entender sus necesidades, atender sus requerimientos y dar solución a las necesidades de salud de los pacientes, consideran como indicadores a la comprensión de las necesidades emocionales y atención personalizada. En relación a lo referido, Atahuaman, et al (2020) refieren que, el indicador comprensión de las necesidades emocionales, se da por medio de la práctica empática de la comprensión y resolución de los requerimientos de salud de los pacientes. Asimismo, Vargas, et al (2020) refieren que, el indicador

atención personalizada se da por medio de la empatía, el cual permite formar un trato respetuoso y cercano entre el personal de salud y el paciente, tomando en consideración sus requerimientos y preferencias para la recuperación de su salud.

D5 tangibilidad, Benites, et al (2021) refieren que, la tangibilidad, es un aspecto que los pacientes evalúan en base a elementos físicos constituidos por la infraestructura e instalaciones del establecimiento, disponibilidad del personal, disponibilidad de material y equipos modernos, a su vez, son considerados como indicadores a la hora de medir la eficiencia prestacional de un servicio de atención de salud. Por otro lado, Luna, et al (2020) refieren que, los indicadores infraestructura del servicio y disponibilidad de materiales, son aspectos tangibles que los pacientes valoran, relacionándolas significativamente con la satisfacción, percepción y eficiencia prestacional del servicio ofrecido.

En cuanto a, Alejo y Arias (2021) refieren que, la tangibilidad evalúa los componentes físicos como la infraestructura, materiales, equipamiento y personal de salud capacitado disponible, a su vez son considerados como indicadores que causan impacto favorable del servicio ofrecido e influyen en la percepción del paciente. Por otro lado, Agbi, et al (2021) refieren que, el indicador infraestructura del servicio, son el conglomerado de aspectos estructurales donde se desarrollan las actividades de la prestación de salud, los cuales tienen relación positiva y significativa con la satisfacción del paciente.

Para Boada, et al (2019) refieren que, la tangibilidad, es la parte palpable física y materializada de la apariencia del establecimiento sanitario, las áreas instaladas, los equipos, la disponibilidad de materiales y de profesionales, a su vez estos aspectos son considerados como indicadores que evalúan los pacientes para valorar la calidad y satisfacción de la atención brindada. Asimismo, Jaraíz y Rivera (2017) refieren que, el indicador infraestructura del servicio, representa el grupo de elementos estructurales que evalúan los pacientes, destacando el valor de la infraestructura, los equipos de salud son aspectos que más observan los pacientes del área donde se brindan los servicios, relacionándolas significativamente con la satisfacción y calidad de la atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básico o puro, con enfoque cuantitativo, porque este tipo de investigación tiene la orientación de obtener conocimientos nuevos de forma estructurada (Díaz y Calzadilla, 2020). Asimismo, García y Sánchez (2020), refieren que, una investigación pura, se encamina a conseguir conocimientos novedosos para enriquecer y expandir los conocimientos ya establecidos.

3.2.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental correlacional causal de corte transversal, porque, al realizar la investigación no se cambia, ni se hace pruebas de variables al analizarlas, enfocándose netamente en medir la presencia, característica y distribución dentro de la población de estudio (Álvarez, 2020). Mientras que, el diseño correlacional causal, tiene el propósito de estudiar la relación entre las variables de estudio, debido al nivel asociativo que pueda existir en ambas variables investigativas, con ese fin, ambas variables serán llevadas a evaluación y posterior a ello, se pasa a comprobar las hipótesis empleando y aplicando técnicas estadísticas para estimar su nivel correlativo (Hernández, et al, 2017). Mientras que, el corte transversal, realiza la medición de las variables por única vez, el cual se lleva al análisis para calibrar aquellas particularidades de manera individual y grupal dentro de un tiempo puntual (Gallardo, 2017).

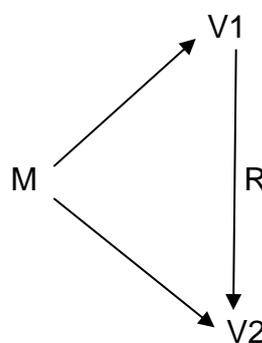
Donde:

M: Población

V1: Gestión por procesos

V2: Eficiencia prestacional

R: Relación de las variables



3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a las variables, se describe a la variable 1 gestión por procesos:

Definición conceptual: La gestión por procesos, es una herramienta metodológica de la gestión, que está orientada a la satisfacción del usuario y mejora continua de los procesos, mediante la evaluación de las fases del ciclo Deming (PHVA), establece cuatro dimensiones, planificar, hacer, verificar y actuar (Ruiz, et al, 2021).

Definición operacional: La gestión por procesos, operacionalmente se mide y evalúa a través de las fases del ciclo Deming (PHVA): planificar, hacer, verificar y actuar.

Indicadores: Los indicadores se determinaron en base al desglose de las dimensiones, los cuales son: objetivos y estrategias (planificar), procesos organizativos (ejecutar), evaluación de procesos (verificar) y acciones correctivas y acciones preventivas (actuar), para medir las características de la variable gestión por procesos.

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal y politómica.

Respecto a la variable 2 eficiencia prestacional:

Definición Conceptual: La eficiencia prestacional, son las competencias y actividades que desarrolla el personal de salud durante la atención que se brinda al paciente en los establecimientos de salud, buscando alcanzar el bienestar de salud de cada paciente. Se mide mediante el modelo Servqual que evalúa la eficiencia prestacional de las atenciones en base a cinco dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad (Fariño, et al, 2019).

Definición operacional: La eficiencia prestacional, operacionalmente se mide mediante el modelo Servqual, que evalúa la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Indicadores: Los indicadores de medición se determinarán en base al desglose de las dimensiones, los cuales son: voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y prontitud en la atención odontológica (capacidad de respuesta), calidad del servicio (fiabilidad), percepción del paciente (seguridad), comprensión de las necesidades emocionales del paciente y atención personalizada (empatía) e infraestructura del servicio (tangibilidad), para medir las características de la variable eficiencia prestacional.

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal y politómica.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población, es la totalidad del conjunto de la población de personas, los cuales tienen similitudes particulares en sus características y son visibles a la observación, se eligen dentro de un periodo establecido (Camacho, 2020). En base a lo sustentado, este trabajo de investigación, tuvo una población de 210 participantes, entre servidores de salud de las jefaturas administrativas y servidores asistenciales, así como 210 pacientes que fueron atendidos en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas. Criterios de inclusión, fueron los servidores de salud de las jefaturas administrativas y servidores asistenciales y pacientes descritos en la población. Sin criterios de exclusión.

3.3.2. Muestra

La muestra, fue la subpoblación exacta y representativa de la población (Camacho, 2020). Para este proyecto de investigación la muestra fue 200 servidores de salud de entre las jefaturas administrativas y servidores asistenciales y 200 la muestra de pacientes.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2(N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

3.3.3. Muestro

El muestreo fue de tipo probabilístico y aleatorio simple, porque se hizo una selección al azar, cada persona de la muestra tuvo oportunidad igualitaria de ser integrada en la investigación (Medina, et al, 2023).

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis, fueron los servidores de salud de las jefaturas administrativas, servidores asistenciales y los pacientes seleccionados de la muestra poblacional.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación para la variable gestión por procesos y eficiencia prestacional se realizaron por medio de encuestas y los instrumentos de medición se realizaron mediante cuestionarios. Para su elaboración, tanto para la variable gestión por procesos, se tomó como referencia los indicadores del ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) y para la eficiencia prestacional se tomó los indicadores del modelo Servqual, que evalúa la (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad). El cuestionario de gestión por procesos fue aplicado a los servidores de salud administrativos y asistenciales del establecimiento hospitalario de Andahuaylas y el cuestionario de eficiencia prestacional fue aplicado a los pacientes que recibieron atención en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Ambos cuestionarios constaron de 20 ítems cada uno, de acuerdo a la escala Likert, en una escala ordinal, donde 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, en rangos de (bajo=20-46, regular=47-63 y alto=74-100) para la gestión por procesos y (deficiente=20-46, regular 47-63 y deficiente=74-100) para la eficiencia prestacional. La validez y confiabilidad fueron las estructuras propias de la investigación científica desde la posición y criterio pragmático de esta investigación, la cual permitió a los instrumentos de medición e investigación de manera exacta y sólida, ejecutar y difundir los descubrimientos investigados (Rebolledo, 2020). Estos instrumentos y cuestionarios requirieron la validez de contenido, por lo cual, pasaron previamente por juicio de expertos y se empleó la V Aiken, para corroborar su validez. Para determinar la confiabilidad y correlación de las variables se empleó la prueba de Alfa de Cronbach.

Confiabilidad

Los hallazgos obtenidos de la aplicación de los (cuestionarios) permitieron medir ambas variables y se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a los objetivos de la tesis.

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión por procesos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

La tabla 1 Estadística de fiabilidad de la variable Gestión por procesos muestra que, el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach tuvo un valor máximo esperado de 0,924, por lo tanto, el instrumento de Gestión por procesos evaluado muestra una confiabilidad muy alta.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable Eficiencia prestacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

La tabla 2 Estadística de fiabilidad de la variable Eficiencia prestacional muestra que, el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach tuvo un valor máximo esperado de 0,954, por lo tanto, el instrumento de Eficiencia prestacional evaluado muestra una confiabilidad muy alta.

3.5. Procedimientos

Para elaborar la presente tesis de investigación se hizo un análisis previo de la realidad situacional de gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, los cuales se analizaron para su intervención, posterior a ello se recolectaron los antecedentes y bases teóricas para estructurar el marco teórico, seguido se determinó la metodología de investigación incluyendo el tipo de investigación a realizar y respectiva construcción de los instrumentos para realizar el análisis de validez y confiabilidad, los cuales pasaron previa evaluación por juicio de expertos. Posterior a ello, realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad, una vez obtenida la confiabilidad esperada, se aplicó el cuestionario a toda la muestra para determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional del personal de salud de un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, luego se planteó las mejoras al proceso de gestión del servicio de atención a través del ciclo Deming (PHVA) y subsecuentemente se realizó el análisis de resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos y de las dimensiones, se empleó análisis estadísticos descriptivos, tablas, frecuencias y gráficos para determinar la influencia de la variable gestión por procesos sobre la eficiencia prestacional.

3.7. Aspectos éticos

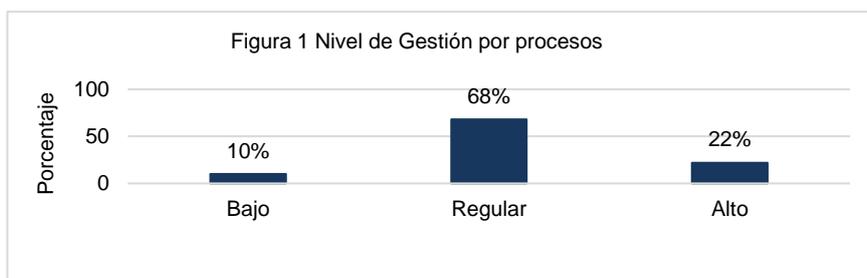
Con respecto a la cuestión ética de la presente tesis de investigación, se presentaron aspectos de moralidad dentro de este estudio, los cuales se apoyaron bajo diversos estudios, donde el investigador tuvo que atender prioritariamente las bases éticas como aspectos de moralidad durante toda la ejecución y desarrollo del estudio realizado (Canese, 2022). En concordancia con el autor, estos aspectos éticos conformaron el principio de respeto a las personas, justicia, beneficencia y no maleficencia, preceptos instaurados dentro del código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (UCV, 2022). Así mismo, se procedió a verificar la manera de redactar y estructurar el presente trabajo de investigación, apoyándose en base a las referencias instauradas por la norma APA en su séptima edición. Respecto a la descripción de fuentes documentadas, citas y la lista referenciada, constituyeron constataciones demostrativas respecto al curso contemplativo teórico de los autores revisados. Este trabajo de investigación mantuvo en reserva y guardó en confidencialidad aquellos datos y aspectos de integridad de aquellas personas que llegaron a ser parte de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3 Nivel de la gestión por procesos

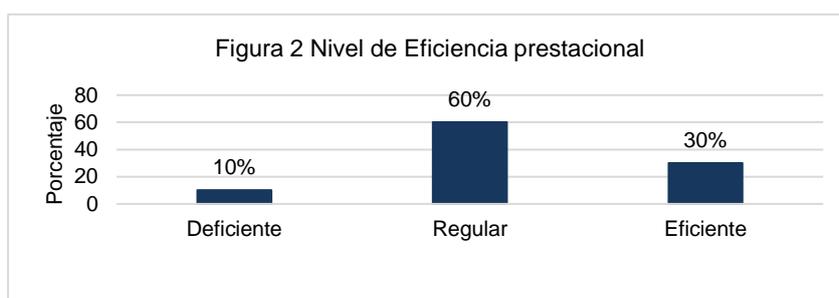
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	20	10%	10%	10%
	Regular	135	68%	68%	78%
	Alto	45	22%	22%	100%
	Total	100	100%	100%	



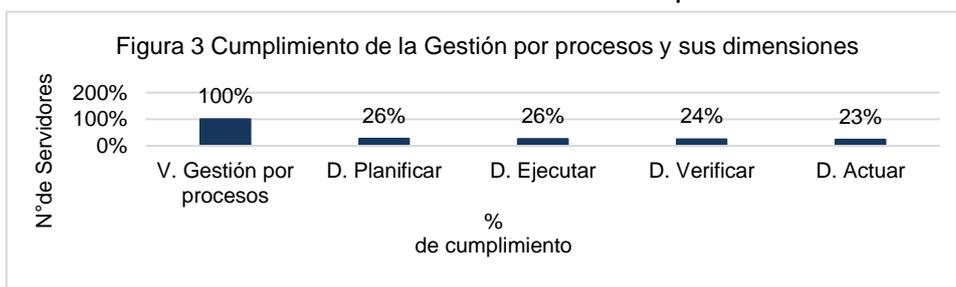
La tabla 3 y Figura 1 Nivel de la gestión por procesos muestra que, el 68% de los servidores de entre las jefaturas administrativas, asistenciales y servidores asistenciales refirieron un nivel regular, el 10% refirieron un nivel bajo y el 22% refirieron un nivel alto de acuerdo al 100% servidores encuestados.

Tabla 4 Nivel de la Eficiencia prestacional

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	20	10%	10%	10%
	Regular	120	60%	60%	70%
	Eficiente	60	30%	30%	100%
	Total	200	100%	100%	



La tabla 4 y Figura 2 Nivel de eficiencia prestacional muestra que, el 60% de pacientes que fueron atendidos en la consulta odontológica del establecimiento hospitalario refirieron un nivel regular, el 30% refirieron un nivel eficiente y el 10% refirieron un nivel deficiente de acuerdo al 100% de pacientes encuestados.



La Figura 3 Cumplimiento de la gestión por procesos y sus dimensiones muestra que, la dimensión planificar se cumple en un 26%, la dimensión ejecutar se cumple en un 26%, la dimensión verificar se cumple en un 24% y la dimensión actuar se cumple en un 23% del 100% de la Gestión por procesos que realiza el servicio de odontología, referido por la muestra de servidores de entre las jefaturas administrativas y servidores asistenciales del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.



La Figura 4 Eficiencia prestacional muestra que, los pacientes percibieron una capacidad de respuesta del 20%, un 18% de fiabilidad, un 21% de seguridad, un 21% de empatía y un 21% de tangibilidad de la eficiencia prestacional de los servidores asistenciales del servicio de odontología del establecimiento hospitalario, referido por el 100% de la muestra de pacientes encuestados.

Análisis inferencial

Tabla 5 Pruebas de normalidad de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,364	200	,000	,730	200	,000
Planificar	,273	200	,000	,776	200	,000
Ejecutar	,306	200	,000	,769	200	,000
Verificar	,285	200	,000	,782	200	,000
Actuar	,355	200	,000	,723	200	,000
Eficiencia prestacional	,330	200	,000	,760	200	,000
Capacidad de respuesta	,311	200	,000	,730	200	,000
Fiabilidad	,329	200	,000	,732	200	,000
Seguridad	,272	200	,000	,784	200	,000
Empatía	,324	200	,000	,769	200	,000
Tangibilidad	,225	200	,000	,809	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 5 Prueba de normalidad de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional muestra que, mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov^a (con la correlación Lilliefors) se midió el grado de concordancia existente entre la distribución de los datos y la distribución teórica entre ambas variables, las cuales

se distribuyeron normalmente, mientras que el test de Shapiro Wilk corroboró que las muestras provienen de una distribución normal.

Tabla 6 Correlación entre las variables gestión por procesos y eficiencia prestacional

		Gestión por procesos	Eficiencia Prestacional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,191**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	200
Eficiencia Prestacional	Eficiencia Prestacional	Coefficiente de correlación	,191**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	200

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

La tabla 6 Correlación entre las variables gestión por procesos y eficiencia prestacional muestra que, el Rho de Spearman para la Gestión por procesos tuvo un coeficiente de correlación de 1,000 y para la variable eficiencia prestacional fue ,191, mostrando una significancia bilateral de ,007 para ambas variables, dando como resultado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) correlación positiva muy baja.

Tabla 7 Correlación entre planificar y eficiencia prestacional

		Planificar	Eficiencia prestacional
Rho de Spearman	Planificar	Coefficiente de correlación	,199**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	200
Eficiencia prestacional	Eficiencia prestacional	Coefficiente de correlación	,199**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	200

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

La tabla 7 Correlación entre la dimensión planificar de la variable gestión por procesos y la variable eficiencia prestacional muestra que, el Rho de Spearman para la dimensión planificar tuvo un coeficiente de correlación de 1,000 y para la variable eficiencia prestacional fue ,199, mostrando una significancia bilateral de ,005, dando como resultado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 8 Correlación entre ejecutar y eficiencia prestacional

		Ejecutar	Eficiencia prestacional
Rho de Spearman	Ejecutar	Coefficiente de correlación	,198**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	200
Eficiencia prestacional	Eficiencia prestacional	Coefficiente de correlación	,198**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	200

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

La tabla 8 Correlación entre la dimensión ejecutar de la variable gestión por procesos y la variable eficiencia prestacional muestra que, el Rho de Spearman para la dimensión ejecutar tuvo un coeficiente de correlación de 1,000 y para la variable eficiencia prestacional fue ,198, mostrando significancia bilateral de ,005, para la ejecución y la eficiencia prestacional, dando como resultado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), correlación posita muy baja.

Tabla 9 Correlación entre verificar y eficiencia prestacional

			Verificar	Eficiencia prestacional
Rho de Spearman	Verificar	Coeficiente de correlación	1,000	,158 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	200	200
	Eficiencia prestacional	Coeficiente de correlación	,158 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	200	200

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 9 Correlación de la dimensión verificar de la variable gestión por procesos y la variable eficiencia prestacional muestra que, el Rho de Spearman para la dimensión verificar tuvo un coeficiente de correlación de 1,000 y para la variable eficiencia prestacional fue,158, mostrando una significancia bilateral de ,025 para la dimensión verificar y la variable eficiencia prestacional, dando como resultado una correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral) correlación positiva moderada.

Tabla 10 Correlación entre actuar y eficiencia prestacional

			Actuar	Eficiencia prestacional
Rho de Spearman	Actuar	Coeficiente de correlación	1,000	,160 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	200	200
	Eficiencia prestacional	Coeficiente de correlación	,160 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	200	200

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 10 Correlación de la dimensión actuar de la variable gestión por procesos y la variable eficiencia prestacional, muestra el Rho de Spearman para la dimensión actuar mostró un coeficiente de correlación de 1,000 y para la variable eficiencia prestacional fue,160, mostrando una significancia bilateral de ,024 para la dimensión actuar y la variable eficiencia prestacional, dando como resultado que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), correlación positiva moderada.

Tabla 11 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable gestión por procesos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,228 ^a	,052	,047	9,889

a. Predictores: (Constante), Gestión por procesos

La tabla 11 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable gestión por procesos muestra un error estándar de la estimación de 9,889.

Tabla 12 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable eficiencia prestacional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,228 ^a	,052	,047	8,989

a. Predictores: (Constante), variable Eficiencia prestacional

La tabla 12 Resumen del modelo de la regresión lineal de la variable eficiencia prestacional muestra un error estándar de la estimación de 8,989.

Tabla 13 ANOVA^a para la gestión por procesos

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	878,703	1	878,703	10,874	,001 ^b
	Residuo	16000,092	198	80,809		
	Total	16878,795	199			

a. Variable dependiente: Gestión por procesos

b. Predictores: (Constante), Eficiencia prestacional

La tabla 13 ANOVA^a para la gestión por procesos muestra un grado de libertad (gl) 199 con una significancia de ,001^b para la eficiencia prestacional.

Tabla 14 ANOVA^a para la eficiencia prestacional

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1063,390	1	1063,390	10,874	,001 ^b
	Residuo	19363,005	198	97,793		
	Total	20426,395	199			

a. Variable dependiente: Eficiencia prestacional

b. Predictores: (Constante), Gestión por procesos

La tabla 14 ANOVA^a para la eficiencia prestacional muestra un grado de libertad (gl) 199 con una significancia de ,001^b para la gestión por procesos.

Tabla 15 Coeficientes^a de la gestión por procesos

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	33,108	3,955		8,370	,000	25,308	40,908
	Gestión por procesos	,251	,076	,228	3,298	,001	,101	,401

a. Variable dependiente: Eficiencia prestacional

La tabla 15 Coeficientes^a de la gestión por procesos muestra que, tiene un coeficiente no estandarizado con desviación de error de ,076, asimismo, el coeficiente estandarizado para Beta ,228, con una significancia de ,001, el 95% de intervalo de confianza para B muestra ,251.

Tabla 16 de Coeficientes^a de la eficiencia prestacional

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	41,616	2,959		14,065	,000	35,781	47,451
	Eficiencia prestacional	,207	,063	,228	3,298	,001	,083	,331

a. Variable dependiente: Gestión por procesos

La tabla 16 Coeficientes^a de la eficiencia prestacional muestra que, tiene un coeficiente no estandarizado con desviación de error de ,063, asimismo, el coeficiente estandarizado para Beta ,228, con una significancia de ,001, el 95% de intervalo de confianza para B muestra ,251.

Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2168,150 ^a	1760	,000
Razón de verosimilitud	720,197	1760	1,000
Asociación lineal por lineal	10,360	1	,001
N de casos válidos	200		

a. 1845 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional muestra una significancia bilateral de ,000 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor de $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que la gestión por procesos influye

significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

Tabla 18 Medidas simétricas de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional

		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,228	,076	3,298	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,191	,074	2,453	,007 ^c
N de casos válidos		200			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 18 medidas simétricas de la planificación en la eficiencia prestacional muestra que, el R de Pearson presenta un valor de ,228 y la correlación de Spearman de ,191, asimismo, el error estándar asintótico es de ,076 y ,074 no presupone a la hipótesis nula de la investigación con una significación aproximada normal de ,001 y ,007.

Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado de la planificación en la eficiencia prestacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	896,080 ^a	616	,000
Razón de verosimilitud	364,204	616	1,000
Asociación lineal por lineal	7,053	1	,008
N de casos válidos		200	

a. 675 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la planificación en la eficiencia prestacional muestra una significancia bilateral de ,000 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor de $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación, que la planificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

Tabla 20 Medidas simétricas de la planificación en la eficiencia prestacional

		Error estándar		Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,183	,074	2,620	,009 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,199	,069	2,861	,005 ^c
N de casos válidos		200			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 20 Medidas simétricas de la planificación en la eficiencia prestacional muestra que, el R de Pearson presenta un valor de ,183 y la correlación de Spearman de ,199, asimismo, el error estándar asintótico es de ,074 y ,069 no presupone a la hipótesis nula de la investigación con una significancia aproximada normal de ,009 y ,005.

Tabla 21 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la ejecución en la eficiencia prestacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	862,757 ^a	660	,000
Razón de verosimilitud	372,081	660	1,000
Asociación lineal por lineal	12,633	1	,000
N de casos válidos		200	

a. 720 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 21 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la ejecución en la eficiencia prestacional muestra una significancia bilateral de ,000 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor de $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación, que la ejecución influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

Tabla 22 Medidas simétricas de la ejecución en la eficiencia prestacional

		Error estándar		Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,252	,074	3,664	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,198	,072	2,841	,005 ^c
N de casos válidos		200			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 22 medidas simétricas de la ejecución en la eficiencia prestacional muestra que, el R de Pearson presenta un valor de ,252 y la correlación de Spearman de ,198, asimismo, el error estándar asintótico es de ,074 y ,072 no presupone a la hipótesis nula de la investigación con una significancia aproximada normal de ,000 y ,005.

Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la verificación en la eficiencia prestacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	900,663 ^a	660	,000
Razón de verosimilitud	371,195	660	1,000
Asociación lineal por lineal	7,507	1	,006
N de casos válidos	200		

a. 720 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la verificación en la eficiencia prestacional muestra una significancia bilateral de ,000 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor de $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación, que la verificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

Tabla 24 Medidas simétricas de la verificación en la eficiencia prestacional

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,194	,075	2,786	,006 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,158	,073	2,252	,025 ^c
N de casos válidos		200			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 24 medidas simétricas de la verificación en la eficiencia prestacional muestra que, el R de Pearson presenta un valor de ,194 y la correlación de Spearman de ,158, asimismo, el error estándar asintótico es de ,075 y ,073 no presupone a la hipótesis nula de la investigación con una significación aproximada normal de ,006 y ,025.

Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la actuación en la eficiencia prestacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	480,273 ^a	444	,114
Razón de verosimilitud	321,603	444	1,000
Asociación lineal por lineal	5,121	1	,024
N de casos válidos	200		

a. 494 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la actuación en la eficiencia prestacional muestra una significancia bilateral de ,114 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor de $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de la investigación, que la actuación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

Tabla 26 Medidas simétricas de la actuación en la eficiencia prestacional

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,160	,059	2,287	,023 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,160	,065	2,276	,024 ^c
N de casos válidos		200			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 26 medidas simétricas de la actuación en la prestacional muestra que, el R de Pearson presenta un valor de ,160 y la correlación de Spearman de ,160, asimismo, el error estándar asintótico es de ,059 y ,065 no presupone a la hipótesis nula de la investigación con una significación aproximada normal de ,023 y ,024.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la confiabilidad, Hernández et al. (2018) manifiestan que los instrumentos aplicados dan como resultados que tienen un grado de consistencia y coherencia, son confiables (p.200). Para ésta investigación se determinó por medio del cálculo del Alfa de Cronbach, el cual fue establecido a partir de los datos obtenidos posterior al realizado a una muestra piloto de 20 entre servidores de salud administrativos, asistenciales y pacientes que recibieron atención en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, semejantes a la muestra de investigación, en ese sentido, el coeficiente de fiabilidad en el instrumento para medir la primera variable gestión por procesos fue 0,924 y la segunda variable eficiencia prestacional fue 0,954, en tanto, se ha concluido que los instrumentos evaluados muestran confiabilidad muy alta.

Asimismo, los resultados también evidenciaron que, el 68% de los servidores de entre las jefaturas y servidores asistenciales del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, refirieron un nivel regular, el 10% refirieron un nivel bajo y el 22% refirieron un nivel alto de la gestión por procesos, por otro lado, la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento referido fueron evaluados por pacientes que fueron atendidos en el servicio de atención, el 60% percibió un nivel regular, el 30% percibió un nivel eficiente y el 10% percibió un nivel deficiente. Respecto al cumplimiento de las dimensiones, la dimensión planificar se cumple en un 26%, por otra parte, la dimensión ejecutar se cumple en un 26%, asimismo, la dimensión verificar se cumple en un 24% y la dimensión actuar se cumple en un 23% de los procesos de atención del 100% de la Gestión por procesos que realiza el servicio de odontología, referido por la muestra de servidores de entre las jefaturas administrativas y servidores asistenciales del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Por otro lado, la eficiencia prestacional del personal de salud del servicio de atención de establecimiento hospitalario de Andahuaylas, del 100% de pacientes encuestados, el 20% percibe que la capacidad de respuesta, voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud en la atención odontológica no se brindan de manera adecuada, debido a que a veces reciben ayuda y soporte de los

servidores de salud del departamento de odontoestomatología al momento de ser atendido en la consulta odontológica, a veces se sienten conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud, casi nunca son atendidos oportunamente por los servidores de salud y a veces se sienten conformes con la prontitud de la atención que reciben. El 18% percibe que la fiabilidad del servicio de atención a veces tiene la capacidad de brindar prestaciones de salud de calidad, a veces brinda atenciones de salud confiables, casi nunca satisface las expectativas y necesidades de salud del paciente y a veces el servicio brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención. El 21% percibe que la seguridad que transmiten los servidores de salud del servicio de salud a veces posee conocimientos necesarios para brindar atención que necesita el paciente, a veces poseen la capacidad de transmitir confianza durante la consulta, a veces dedican tiempo para responder las dudas y problemas de salud del paciente y a veces se sintieron satisfacción con la atención brindada. El 21% percibe que la empatía de los servidores de salud hacia el paciente es poca, debido a que casi nunca comprenden y ni atienden las necesidades salud durante la consulta, casi nunca brindan atención amable, respetuosa y paciente, a veces brindan atención personalizada sobre el estado de salud del paciente y a veces brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención programada, aspectos importantes a considerar. Y el 21% considera que la tangibilidad del servicio de atención casi nunca cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención requerida, a veces cuenta con los equipos adecuados para brindar atención, a veces cuenta con materiales disponibles para la continuidad del tratamiento y casi nunca cuenta con personal disponible para brindar la atención odontológica. De acuerdo a lo descrito en los resultados, este hecho se da por el tipo de gestión lineal que realizan los servidores de salud del del servicio de atención debido a la brecha de conocimientos sobre la gestión por procesos para la mejora continua de la atención, lo cual influye en la eficiencia prestacional del personal de salud y en la satisfacción del paciente.

Estos resultados fueron corroborados por investigaciones del ámbito nacional, por parte de Cerrón (2022) quien mostró que, el 53% de personal de salud manifestaron una regular gestión por procesos y el 47% de pacientes refirieron

regular eficiencia prestacional. Por otro lado, Delgado (2022) mostró que, la gestión por procesos al interior del centro sanitario tiene un nivel regular del 47% y la eficiencia prestacional al usuario representa una escala regular de 66%. Así mismo, Soria (2021) mostró que, el 59.21% del personal sanitario estimaron regular nivel de la gestión por procesos y el 62.4% de pacientes manifestaron insatisfacción y regular eficiencia prestacional. De igual manera, en concordancia con Matute y Murillo (2021) quienes mostraron que, el 54, 2% del personal de salud estimaron regular gestión por procesos y el 45,8% de pacientes sintió insatisfacción y regular eficiencia prestacional. Del mismo modo, Castro (2020), mostró que, el 48,8% de trabajadores odontológicos refirieron que la gestión por procesos es regular, el 31,3% mencionó que es bueno y el 18,8% es malo, mientras que, el 32,5% de pacientes manifestó mala eficiencia prestacional y para el 17,5% fue buena.

Por otro lado, las investigaciones en el contexto internacional como el de Siripipatthanakul (2021) quien mostró que, 53,4% de pacientes sintieron confianza y capacidad de respuesta del profesional, destacando a la empatía como elemento influyente sobre la continuidad en el tratamiento odontológico. Por otro lado, a diferencia de Myszewski y Sinha (2020) mostraron que, un 40% de usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención brindada, un 30% se mostró insatisfecho y un 30% manifestó que las atenciones se realizaban de manera documentada. A diferencia de Htang (2019) quien mostró que, el 58% de participantes, sintió insatisfacción y el 42% sintió satisfacción respecto al servicio brindado. Del mismo modo, hay similitud con los resultados que obtuvo Danilova (2019) quien mostró que, el 55% de usuarios sintió satisfacción a comparación del 45% que se sintió insatisfecho con la atención brindada. Sin embargo, Cadena, et al (2019) mostraron que, el 80% de los centros de salud manejan la gestión por procesos, pero el 75% no lo aplica, el 52% de pacientes mostró satisfacción con la eficiencia prestacional a diferencia del 48% que se mostró insatisfecho.

De acuerdo a la contrastación de los diversos resultados e inferencias de los diversos estudios realizados en el contexto nacional e internacional en comparación con los resultados obtenidos en la presente investigación, Cerrón (2022), Delgado (2022), Soria (2021), Matute y Murillo (2021), Castro (2020), Siripipatthanakul (2021), Myszewski y Sinha (2020), Htang (2019), Danilova (2019) y Cadena, et al

(2019) concuerdan y respaldan que la gestión por procesos dentro de los establecimientos hospitalarios se encontraron en un nivel regular, así como, la eficiencia prestacional del personal de salud se encontró en un nivel regular, demostrando que la gestión por procesos se relaciona significativamente e influye en la eficiencia prestacional tanto en los estudios citados como en los resultados obtenidos de esta investigación.

Las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov^a muestra que entre ambas variables existe concordancia y el test de Shapiro Wilk corroboró que las muestras provienen de una distribución normal.

En referencia al objetivo general, se determinó la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, mostrando que la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional del personal de la salud del establecimiento hospitalario de Andahuaylas debido a que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró un valor ,01 que es menor a $p < 0,05$; por otro lado, el Ro de Spearman para la gestión por procesos en la eficiencia prestacional mostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) correlación positiva muy baja entre ambas variables, por lo tanto, a mayor gestión por procesos, mayor eficiencia prestacional.

Ruiz, et al (2021) y Maldonado (2018), quienes refieren y respaldan que la gestión por procesos es una herramienta metodológica de gestión y que está orientada a satisfacer al paciente y a la mejora continua de los procesos, realizando la aplicación la metodología Deming, el cual establece el desarrollo de 5 dimensiones (planificar, ejecutar, verificar y actuar).

Por otro lado, en relación al primer objetivo específico, se determinó la influencia de la planificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, mostrando que la planificación influye en la eficiencia prestacional del personal de la salud del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, debido a que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró un valor ,01 que es menor a $p < 0,05$; por otro lado, el Rho de Spearman para la planificación en la eficiencia prestacional mostró

una correlación significativa en un nivel 0.01 correlación positiva muy baja, por tanto, a mayor planificación, mayor eficiencia prestacional, además se observó que la planificación de objetivos, acciones estratégicas y actividades de los procesos de atención odontológica de gestión por procesos se cumplen en un 26%, debido a que los servidores de salud casi nunca brindan atención en función de los objetivos, a veces brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica, a veces establecen estrategias para mejorar la atención del servicio, a pesar de que los servidores del servicio casi siempre conocen sus funciones y responsabilidades a veces emplean documentos de procesos, resultado que es respaldado por Cerrón (2022) que refirió en su estudio que, el 53.47% indicaron que no hay evidencia documentaria de procesos de atención durante las consultas, a comparación con de Myszewski y Sinha (2020) que refirieron que, un 30% manifestó que las atenciones se realizaban de manera documentada, resultados .

Respecto a la dimensión planificar, las investigaciones Azzemou y Nouredine (2021), Qui y Du (2021) y Skhmot (2017) concuerdan, refieren y respaldan que, planificar da paso a que se instauren objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario y empresa, por otro lado, los Cevallos, et al (2020), Hernández y Hernández (2019) y Ordoñez, et al (2021) coinciden y refieren que, las metas establecidas en la planificación, involucran y conducen acciones para tomar mejores decisiones, del mismo modo, Jaramillo (2019), Jaramillo, et al (2018) y Jama (2019) concuerdan y refieren que, las estrategias, en la planificación, determinan los objetivos de una empresa, destinando acciones con el fin de dar cumplimiento a sus metas, por tanto, de acuerdo al respaldo teórico, se trabajarán estos puntos como primera fase para luego pasar a la segunda fase de ejecutar.

El segundo objetivo específico, determinó la influencia de ejecutar en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, mostrando que la ejecución influye en la eficiencia prestacional del personal de la salud del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, debido a que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró un valor de ,01 que es menor a $p < 0,05$; por otro lado, el Ro de Spearman para la ejecución en la eficiencia prestacional mostró una correlación significativa

en un nivel 0.01 correlación positiva muy baja, por ende, a mayor ejecución mayor eficiencia prestacional, además, se observó que la ejecución de la planificación y de los procesos de atención se cumplen en un 26%, debido a que los servidores de salud casi nunca brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención, sin embargo, casi siempre ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos, a veces ejecutan los protocolos, actividades e informes de los procesos organizativos de atención.

Siguiendo la línea de investigación, la segunda fase de ejecutar, de acuerdo a los estudios de Liu, et al (2022), Vélez (2021) y Tang, et al (2021) coinciden, refieren y respaldan que, el hacer, ejecuta procesos organizativos para alcanzar objetivos trazados, identificando puntos de mejora para transformar los recursos en productos y coadyuvar con la mejora continua de los servicios. En referencia a lo anterior, Ropa y Alama (2022), Guerrero, et al (2019) y García, et al (2017) concuerdan y refieren que, los procesos organizativos, conglomeran las secuencias de actividades que se ejecutan para alcanzar los objetivos propuestos; tomando en consideración el respaldo teórico se trabajará la segunda fase para dar paso a la tercera fase.

El tercer objetivo específico, determinó la influencia de la verificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, mostrando que la verificación influye en la eficiencia prestacional del personal de la salud del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, debido a que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró un valor de ,01 que es menor a $p < 0,05$; por otro lado, el Ro de Spearman para la verificación en la eficiencia prestacional mostró una correlación significativa en un nivel 0.05 (bilateral) correlación positiva moderada, por ende, a mayor verificación, mayor eficiencia prestacional, además, se observó que la verificación de la gestión por procesos se cumple en un 24%, debido a que los servidores de salud del servicio de atención casi nunca evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio, a veces analizan y verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención, casi nunca y a veces evalúan la eficiencia y efectividad de los procesos de atención.

En relación a lo precitado, en la tercera fase de verificar, en base a las investigaciones de Gao, et al (2021), Gu, et al (2021) y Kong, et al (2021) concuerdan, refieren y respaldan que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analiza los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verifica las metas y resultados del proceso de atención para la mejora continua. Para, Mancilla (2021), Barradas, et al (2021) y Noriero, et al (2020) concuerdan y refieren que, la evaluación de procesos como indicador, mide, analiza y verifica sistemáticamente los resultados de los procesos para coadyuvar con la mejora continua de los mismos y lograr objetivos. Se trabajarán estos puntos como tercera fase para pasar a la cuarta fase actuar.

Y el cuarto objetivo específico, determinó la influencia de la actuación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, mostrando que la actuación influye en la eficiencia prestacional del personal de la salud del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, debido a que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró un valor de ,01 que es menor a $p < 0,05$; por otro lado, el Ro de Spearman para la actuación en la eficiencia prestacional mostró correlación significativa en un nivel 0.05 correlación positiva moderada, por ende, a mayor actuación, mayor eficiencia prestacional, además, se observó que la actuación de los profesionales de la salud se cumple en un 23%, debido a que casi nunca establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica, a veces efectúan acciones para eliminarlas, casi nunca establecen acciones preventivas para eliminar las casusas de no conformidad potenciales, a veces efectúan dichas acciones para eliminar las casusas de no conformidad potenciales y a veces realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención.

Por otro lado, en la cuarta fase ejecutar, los estudios de Chen, et al (2020), Xiao, et al (2020) y Ballesteros, et al (2017) coinciden, refieren y respaldan que, el actuar implementa mejoras continuas al rendimiento de los procesos mediante el establecimiento de medidas correctivas y medidas preventivas aplicadas a los procesos de atención. En ese sentido, Erazo y Salguero (2021), Riquelme (2020) e Infante, et al (2020) concuerdan y refieren que, las acciones correctivas, están

encaminadas a suprimir la causa de una situación de no conformidad encontrada, previniendo que ocurra nuevamente y las acciones preventivas, son acciones destinadas a suprimir la causa de una posible no conformidad indeseada, contribuyendo a la mejora continua de los servicios de una empresa, posterior a ello, periódicamente se deberá ejecutar informes de las medidas establecidas y ejecutadas. Se trabajarán estos puntos para la mejora continua de los procesos de atención odontológica y buscar la satisfacción del paciente.

En relación a la contrastación de las hipótesis de la investigación, se emplearon el modelo de regresión lineal y las pruebas de chi-cuadrado de Pearson, los cuales fueron requeridos para determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional, el cual mostró una significancia bilateral de ,000 con un recuento mínimo esperado de ,01 lo que significa que el valor es menor a $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que la gestión por procesos influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, por ende, a mayor gestión por procesos mayor eficiencia prestacional.

Por otro lado, las Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la planificación en la eficiencia prestacional, mostraron una significancia bilateral de ,000 con un recuento mínimo esperado de ,01 lo que significa que el valor es menor a $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación, que la planificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, por ende, a mayor planificación mayor eficiencia prestacional.

En relación a lo anterior, las Pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la ejecución en la eficiencia prestacional mostraron una significancia bilateral de ,000 y el recuento mínimo esperado es ,01 lo que significa que el valor es menor a $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación, que la ejecución influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, por ende, a mayor ejecución mayor eficiencia prestacional.

De la misma manera, las pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la verificación en la eficiencia prestacional mostraron una significancia bilateral de ,000 con un recuento mínimo esperado de ,01 lo que significa que el valor es menor a $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación, que la verificación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, por ende, a mayor verificación mayor eficiencia prestacional.

Por último, las pruebas de chi-cuadrado de Pearson de la actuación en la eficiencia prestacional mostraron una significancia bilateral de ,114 con un recuento mínimo esperado de ,01 lo que significa que el valor es menor a $p < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de la investigación, que la actuación influye significativamente en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, por ende, a mayor actuación mayor eficiencia prestacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, la gestión por procesos en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023 se encontraron en un nivel regular referido por el 68% de servidores de entre las jefaturas administrativas y servidores asistenciales y el 60% de pacientes atendidos percibió un nivel regular de eficiencia prestacional de parte del personal de salud.
2. Se determinó que, la gestión por procesos influye en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, debido a que el Chi-Cuadrado mostró un valor de $p=,01$ menor a $p<0,05$, por otro lado, el Rho de Spearman mostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) correlación positiva muy baja entre ambas variables.
3. Se determinó que, la planificación influye en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, debido a que el Chi-Cuadrado mostró un valor de $p=,01$ menor a $p<0,05$, por otro lado, el Rho de Spearman mostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) correlación positiva muy baja entre la planificación y la eficiencia prestacional.
4. Se determinó que, la ejecución influye en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, debido a que el Chi-Cuadrado mostró un valor de $p=,01$ menor a $p<0,05$, por otro lado, el Rho de Spearman mostró una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) correlación positiva muy baja entre la ejecución y la eficiencia prestacional.
5. Se determinó que, la verificación influye en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, debido a que el Chi-Cuadrado mostró un valor de $p=,01$ menor a $p<0,05$, por otro lado, el Rho de Spearman mostró una correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral) correlación positiva moderada entre la verificación y la eficiencia prestacional.

6. Se determinó que, la actuación influye en la eficiencia prestacional del personal de salud en un servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023, debido a que el Chi-Cuadrado mostró un valor de $p=,01$ menor a $p<0,05$, por otro lado, el Rho de Spearman mostró una correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral) correlación positiva moderada entre la actuación y la eficiencia prestacional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar el nivel de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional en el servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, en tanto, se sugiere a la dirección del establecimiento hospitalario, realizar labores para mejorar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional del personal de salud en el servicio de atención del establecimiento hospitalario mencionado, lo cual, conllevará al incremento de las mismas, permitiéndoles obtener resultados favorables que influirán a largo plazo en el desarrollo de la gestión por procesos, dando paso a la mejora de la eficiencia prestacional.
2. Se sugiere, realizar capacitaciones y talleres para que se empiece a conocer y desarrollar la metodología PHVA o ciclo de Deming, que trabaja en base a cuatro fases, planear, ejecutar, verificar y actuar; ya que al desarrollarlas permitirá estructurar, priorizar e influenciar sobre las actividades, conduciendo a la toma de decisiones para la mejora continua de los procesos de atención en la eficiencia prestacional y por ende en la satisfacción al paciente.
3. Se sugiere, trabajar la planificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, mediante la realización de reuniones de trabajo para acrecentar las deficiencias identificadas e iniciar el proceso de mejora continua de los procesos de atención, trabajando la primera fase de planificación, para establecer objetivos, metas, acciones estratégicas y actividades a realizarse para dar cumplimiento a la planeación de la gestión por procesos en el servicio de atención.
4. Se sugiere, trabajar la ejecución en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, mediante la segunda fase de ejecución, para llevar a cabo los procesos organizativos, así como, alcanzar los objetivos trazados y acciones de la planeación, identificando los puntos de mejora para transformar los recursos en productos y coadyuvar con la mejora continua de la gestión por procesos y eficiencia prestacional en el servicio de atención para su cumplimiento.

5. Se sugiere, trabajar la verificación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, mediante la tercera fase de verificación, para dar cumplimiento, seguimiento y evaluación de los procesos organizativos de atención, luego analizar los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, así cómo, verificar las metas y resultados del proceso de atención para su ejecución y cumplimiento.
6. Se sugiere, trabajar la actuación en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el servicio de atención del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, mediante la cuarta fase de actuación, para implementar mejoras continuas al rendimiento de los procesos de atención, mediante el establecimiento y ejecución de medidas correctivas y preventivas para eliminar las situaciones de no conformidad y no conformidades potenciales de los procesos de atención para su mejora y cumplimiento.

PROPUESTA DE MEJORA

1. Una solución para mejorar el nivel de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional del establecimiento hospitalario, se recomienda a la dirección del establecimiento, promover la innovación laboral, mediante la realización de labores para mejorar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional del personal de salud en sus servicios de atención formando equipos creativos y responsables para el cuestionamiento de los procesos establecidos para promover la mejora continua de los procesos.
2. Una solución para generar un ambiente favorable de trabajo sería trabajar mediante la realización de capacitaciones y talleres para que se empiece a conocer y desarrollar la metodología PHVA o ciclo de Deming, que trabaja en base a cuatro fases, planear, ejecutar, verificar y actuar; ya que al desarrollarlas permitirá estructurar, priorizar e influenciar sobre las actividades, conduciendo a la toma de decisiones para la mejora continua de los procesos de atención.
3. Una solución para aumentar la gestión por procesos laboral sería mediante una selección de los mejores talentos, estableciendo metas alcanzables y objetivos claros, poniendo en conocimiento las funciones y responsabilidades, estructurando un plan estratégico, priorizando la comunicación interna y proporcionando materiales de trabajo, así como un buen ambiente laboral.
4. Una solución para mejorar las competencias técnicas o funcionales dentro del establecimiento hospitalario sería, aumentar los conocimientos técnicos de determinadas ocupaciones, promoviendo la educación continua de los servidores asistenciales por área de trabajo y/o por profesión, mediante especialización profesional, cursos de desempeño, capacitaciones de herramientas de trabajo.
5. Una solución para mejorar las competencias básicas dentro la organización sería, promover el aprendizaje de nuevas habilidades personales, por medio de seminarios, cursos de aprendizaje, sesiones de coaching, los que se lleven a cabo de forma trimestral dentro de las instalaciones del establecimiento

hospitalario, lo que favorecerá por ende a mejorar las habilidades blandas de los servidores asistenciales, aprendiendo a escuchar, mejorando la comunicación verbal y no verbal, entrenando las emociones, trabajando en la empatía, confianza y en tener iniciativa.

6. Una solución para mejorar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional dentro del establecimiento sería:

- Realizar un diagnóstico situacional actual de los servidores asistenciales, esto permitirá saber que se está haciendo bien o mal, así mismo, identificar el nivel de compromiso de los trabajadores, analizar las fortalezas y debilidades e identificar a los servidores claves, para establecer acciones a corto, mediano y largo plazo.
- Se darán pautas para plantear los objetivos laborales de cada servidor, en el cual se creen objetivos SMART, (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales).
- Realizando evaluaciones periódicas a las jefaturas, ello permitirá colocar a los servidores adecuados en los puestos correctos. Así mismo, permitirá una cultura de responsabilidad en las actividades y tareas encomendadas, tomar decisiones basadas en la productividad, involucrar a los trabajadores con visión consciente, motivación individual, entrenar y desarrollar al equipo enfocándose en sus fortalezas y generar confianza, así como diálogo con los trabajadores., ello va a beneficiar a la organización en el logro de objetivos y la realización de metas.

Estos puntos favorecerán la mejora de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional, ya que se requiere actuar como cabeza de líder, mostrando habilidades humanas; así mismo, definiendo los aspectos u objetivos que se quiere alcanzar, teniendo en cuenta los tiempos límites y fechas de entrega, la delegación de responsabilidades es importante para ahorrar tiempo y energía, así como establecer los resultados que se esperan lograr con el trabajo de cada miembro del equipo.

REFERENCIAS

- Agbi, F., Asamoah, E., & Joshua, G. (february, 2020). Assesing Service Quality in the Ghanaian Private Healthcare Sector: The Case of Comboni Hospital. *Social International Journal of Scientific Research and Management*, 8(2), 616-627.
<https://doi.org/10.18535/ijstrm/v8i02.sh01>
- Agudo, E., Lastra, R., Delgado, L., Ramos, Y., Narvi3n, C., y Salvador, E. (mayo,2023). La empatía en el 3mbito sanitario. *Revista Sanitaria de Investigaci3n*, Recuperada de
<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-empatia-en-el-ambito-sanitario/>
- 3lvarez, A. (agosto, 2020). Clasificaci3n de las investigaciones. Universidad de Lima. *Revista de la universidad de Lima*, 6(1). Recuperado de
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alejo, J. y Arias, A. (octubre, 2022). Modelos de medici3n de la calidad de atenci3n en salud. *Revista Científica Memoria del Posgrado*, 3(2).
<https://doi.org/10.53287/vfwa5376jn37k>
- Alvarado, U., y Paca, F. (julio/agosto, 2022). An3lisis de la calidad de servicios desde la percepci3n del usuario en una Instituci3n Prestadora de Salud, Lima-2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 4100.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Araujo, L., y L3pez, C. (diciembre, 2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gesti3n p3blica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Atahuman, F., Ram3rez, D., Segama, E., D3maso, B., Panduro, V., y Arteaga. (marzo/abril, 2020). Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente em estudiantes de medicina, Per3, 2018. *Revista Habanera de Ciencias*

- Médicas*, 19(2), 2673. Recuperada de <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2673>
- Azzemou, R., & Noureddine, M. (agosto, 2021). Deployment of PDCA by Integrating Lean Manufacturing Tools. *Journal of Andanced Manufacturing Technology (JAMT)*, 15 (2), 13.
<https://jamt.utm.edu.my/jamt/article/view/5893>
- Ballesteros, J., Bohórquez, C., Delgado, B., Pérez, M., y Pinzón A. (2017). Aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, basado en la norma técnica colombiana NT-OHSAS 18001, al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo del Hospital local de Aguachica E.S.E., Colombia (Tesis de diplomado).
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/14415/18917555.pdf?sequence=1>
- Barradas, M., Rodríguez, J., y Maya, I. (febrero, 2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(28), 21-40.
<https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>
- Bermúdez, J., Palacios, L., Valencia, A., & Brand, L. (junio, 2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy and Pharmacognosy Research*, 9(6), 859-869.
<https://jppres.com/jppres/a-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical-emergency-services/>
- Benítez, A. (2021). Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud mediante el modelo SERVQUAL (Tesis de especialidad). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5>
- Bernabé, D., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., y Reyes, C. (septiembre, 2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2),8.
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886/3445>

- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (noviembre, 2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universitaria de Bocayá*, 6(1), 55-71.
<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Cabezas, C. (junio, 2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Rev Peru Med Salud Publica*, 36(2), 6-165.
<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., y Rivera, O. (diciembre, 2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2).
<https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Calcina, B., Cahuana, M., y Rado, G. (enero/febrero, 2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región Puno. Waynarroque *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1).
<https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Camacho, B. (2020). Metodología de la investigación científica: un camino fácil de recorrer para todos. (1ra ed.) Colombia. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 191 pp.
<http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/3933>
- Canese, M. (julio. 2022). Ética en la investigación científica, en el área de ciencias sociales, en universidades del Paraguay. *Revista Gestão Universidad na América Latina-GUAL*, 8(4), 153-163.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319343257010>
- Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G. (diciembre, 2021). La fiabilidad en la calidad de los productos servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castillo, L. (marzo, 2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicios y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima-2018 (Tesis de maestría). Recuperada de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, F. (2020). Gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de un hospital nacional, San Martín de Porres, 2020 (Tesis de maestría). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60064>

Cerrón, G. (2022). Gestión por procesos y calidad de atención al usuario del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen-Huancayo Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6004>

Cevallos, V. Montilla, A. Biler, S. y Cevallos, L. (diciembre, 2020). Planeación Financiera Empresarial, Aproximaciones a su Estudio desde una Revisión Bibliográfica. Business Financial Planning, Approach to your Study from a Bibliographic Review. *Ciencias Sociales Y Económicas*, 4(2),1-25. <https://doi.org/10.18779/csye.v4i2.369>

Chen, Y., Zheng, J., Wu, D., Zhang, Y., & Lin, Y. (mayo, 2020). Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in a COVID-19 intensive care unit. *Annals of Cardiothoracic Surgery*, 9(3), 1198–1205. <https://doi.org/10.21037/apm-20-1084>

Chujandama, H., Donayre, C., Huamani, D., y Rojas, C. (2020). Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos (Tesis de maestría). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12404/17981>

Erazo, R y Salguero, N. (abril, 2021). Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los Stakeholders internos. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUE*, 18(5), 138-157. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458007/html/>

Danilova, K. (december, 2019). Process owners in business process management: a systematic literature reviews. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1377-1412. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0123>

Delgado. N. (2022). Gestión por procesos y su relación con la atención de los

- pacientes del Hospital de Otuzco-2021 (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80896>
- Díaz, V., y Calzadilla, A. (agosto, 2020). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la salud. *Rev Cienc Salud*, 14(1), 115-121.
<https://dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Fabian, A., Podestá, L., y Ruiz, R. (marzo, 2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Peru, 2019-2020. *Horizonte Médico Lima*, 22(1), 1589.
<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fajardo, G., Almache, V., Benalcázar, C., y Román, L. (julio/agosto, 2023). Percepción del usuario en la Calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., y Saldarriaga, D. (abril, 2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-25.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:186544045>
- Febres, R., & Mercado, M. (july, 2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, 20(3), 937-403.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández, S., Busto, B., Rodríguez, M., Menéndez, M., Vázquez, E., Rodríguez, L., Gómez, M., Sánchez, E., Couce, A., y Díaz, A. (noviembre, 2019). Relación de ayuda en la actividad enfermera-paciente. Recuperado de <https://revistamedica.com/relacion-ayuda-actividad-enfermera-paciente/>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación científica. (1ra ed.) Perú, Universidad Continental, 98 pp.
<http://repositorio.continental.edu.pe>
- Gao, Y., Chen, X., & Kang, L. (july,2021). The effect of plan do check act cycle nursing management of gynecological surgery: a systematic review and meta-analysis. *Annals of Palliative Medicine*, 10(7), 8072-8081.
<https://doi.org/10.21037/amp-21-1590>

- García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., Garcia, E., y Paz, A. (julio, 2017).
Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52), 16.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- García, J., y Sánchez, P. (diciembre, 2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el Desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Guilavand, A., & Torobipour. (april, 2022). The Quality of Services of Iran University Hospitals Based don SERQUALs Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in Public Health*, 10, 838359.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.838359>
- Guerrero, F., Neira, L, y Vásconez, (septiembre, 2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 231.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.457>
- Gholamzadeh, S., Khastavaneh, M., Khademian, Z., & Ghadakpour, S. (august, 2018). The effects of empathy skills training on nursing students' empathy and attitudes toward elderly people. *BMC Medical Education*, 18(1), 1–7.
<https://doi.org/10.1186/S12909-018-1297-9>
- Gu, S., Zhang, A., Huo, G., Yuan, W., Li, Y., Han, J., & Shen, N. (may, 2021). Application of PDCA cycle management for postgraduate medical students during the COVID-19 pandemic. *BMC Medical Education*, 21(1), 1-11.
<https://doi.org/10.1186/S12909-021-02740-6>
- Hernández, J. y Hernández, S. (noviembre, 2019). Etapas del proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Antonio de Tula*, 6 (11), 66-67.
<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación. (5ta ed.) México, McGraw-Hill Interamericana, 600 pp.
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezú, G. (octubre/diciembre, 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (diciembre, 2017). Dimensiones de la calidad de servicios presentes en los programas postgrado. Reflexiones tóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Recuperado de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Htang, E. (2019). A Study of Quality of Dental Care Service Factor Influencing Patient Satisfacción, Trust and Loyalty in Yangon, Myanmar (Tesis de maestría). Recuperada de [https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/305996.pdf\(utcc.ac.th\)](https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/305996.pdf(utcc.ac.th))
- Infante, G., Pava, M., Trujillo, Y., y Vargas, M. (2020). Satisfacción del usuario con la telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia Covid19 durante los meses abril a agosto 2020 (tesis de grado). Recuperada de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10183>
- Jama, V. (junio, 2019). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *FIPCAEC*, 4(10), 35-57. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.37>
- Jaraíz, E., & Rivera, J. M. (septiembre, 2017). La gestión de los intangibles en la percepción de los servicios sanitarios públicos. *Índex de Enfermeria*, 26(3), 200-204. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962017000200017
- Jaramillo, S. Tacuri, L. y Trelles, D. (octubre, 2018). Planeación estratégica de marketing y su importancia en las empresas. *IINNOVA Research Journal*, 3(10.1), 28-41. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.1.2018.737>
- Jaramillo, S. y Tenorio, J. (enero/marzo, 2019). Planeación estratégica y su aporte

- al desarrollo empresarial. *Espíritu Emprendedor Tes*, 3 (1), 64-73.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Kobiruzzaman, M. (January, 2021). Five Dimensions of Service Quality – Servqual Model of Service Quality. News moor -Best Online Learning Platform.
<https://newsmoor.com/serqual-model-five-key-service-dimensions-serqual-gaps-reasons>
- Kong, X., Zhu, X., Zhang, Y & Wu, J. (May, 2021). The application of plan, do, check, act (PDCA) quality management in reducing nosocomial infections in endoscopy rooms: It does work. *International Journal of Clinical Practice*, 75(8), 15-31.
<https://doi.org/10.1111/IJCP.14351>
- Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (October, 2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152.
<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Lezcano, L., & Cardona, J. (November, 2018). Evaluación de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERQUAL en un Hospital de Colombia. *Journals Archivos de Medicina*, 14(4),4.
www.archivosdemedicina.com
- Liu, C., Liu, Y., Tian, Y., Zhang, K., Hao, G., Shen, L., & Du, Q. (February, 2022). Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in sepsis bundles. *BMC Anesthesiology*, 22(1), 39.
<https://doi.org/10.1186/s12871-022-01570-3>
- Luna, D., Figueroa, R., Urquiza, D., Saturno, P., Carreño, C., y Meneses, F. (February, 2020). Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México. *Medisur*, 18(1), 41-49.
Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000100041
- Mancilla, J. (August, 2021). Evaluación de la calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte sanitario*, 20(1), 7-9.
<https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149>
- Maldonado, J. (2018). Gestión por procesos. Academia.edu. Recuperado de

[GESTIÓN DE PROCESOS José Angel Maldonado - PDF Descargar libre \(docplayer.es\)](#)

- Martínez, A y Campos, W. (septiembre-diciembre, 2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Matute, B., & Murillo, D. (julio, 2018). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 179-212.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Meneses-La-Riva M.E., Fernández-Bedoya V.H., Suyo-Vega J.A., Ocupa-Cabrera H.G., Di Deus Ocupa-Meneses G. y Paredes-Díaz S.E. (marzo, 2023). Perception of Humanised Care in Hospitalised Patients in a Public Institution in Post-Pandemic Lima, Peru. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 12(2), 15-22.
<https://doi.org/10.36941/ajis-2023-0027>
- Medina, M., Rojas, C., Bustamante, H., Loaiza, R., Mortel, A., y Castillo, R. (febrero, 2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Recuperado de
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.80>
- Mendoza, A. (diciembre, 2017). La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. *Revista Peruana de Ginecología y obstetricia*, 63(4), 555-564.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rqo/v63n4/a07v63n4.pdf>
- Ministerio de Salud. (28 de mayo del 2020). Resolución Secretarial N°63-2020-MINSA. Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM. Lineamientos para implementar la gestión por procesos en salud. Recuperado de
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/863557/Resolucio%CC%81n_Secretarial_N_063-2020-MINSA.PDF?v=1592592212
- Myszewski, J M., & Sinha, M. (june, 2020). A model for determining the value of patient satisfaction in healthcare. *Business Process Management Journal*, 26(3).

- <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2019-0123>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (marzo, 2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista de Ciencias y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 26(2).
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Nazem, H., Abdollahi, H., & Mirzaei, A. (may, 2020). Investigation of the Gap Between Patients Perceptions and Expectations of Hospital Service Quality. *Journal of Client-Centered Nursing Care*, 6(2), 117-124.
<https://dx.doi.org/10.32598/JCCNC.6.2.286.1>
- Noreiro, S., Avalos, M., y Priego, H. (diciembre, 2020). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. *ECIMED información para directivos de salud*, 32(1), 769.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- Ordoñez, J., Noles, D., y Soto, C. (septiembre, 2022). La planificación financiera como herramienta sustancial para medir la rentabilidad empresarial. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 169-180.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.754>
- Organización Mundial de la salud. (marzo, 2023). Servicios sanitarios de calidad.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Peñarof, V., Ramírez, E., & García, S. (2020). Calidad del Servicio en una Clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*, 10 (1), 2539-4703.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/452/4522471005/index.html>
- Qui, H., & Du, W. (december, 2021). Evaluation of the Effect of PDCA in Hospital Health Management. *Journal of Healthcare Engineering*, 1-7.
<https://doi.org/10.1155/2021/6778045>
- Ramos, C., Saintila, J., Calizaya, Y., Acosta, M., y Serpa, A. (july, 2022). Relationship Between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication. *Journal of Primacy Care Community Health*, 13.
<https://doi.org/10.1177/21501319221114850>
- Ramos, K., Podesta, L., y Ruiz, R. (julio/septiembre, 2020). Calidad de servicio y

satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada Lima-Peru.2019. *Horizonte Medico (Lima)*, 20(3), 1248.

<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Rebolledo, C. (mayo, 2020). La confiabilidad y la validez en una investigación. *Figshare*.

<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12330962.v1>

Rodríguez, E., Gil, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M y Magallón, R. (abril, 2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>

Ropa, B., y Alama, M. (abril, 2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

Riquelme, M. (2020). Mejora Continua (Procesos, Importancia y Características). *Web y empresas*.

<https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>

Rivero, M. (junio, 2019). Empatía, el arte de entender a los demás. *DICYT-UMSS*, 1(1), 1-12.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30510.97605>

Ruiz, E., Choy, W., y Alejandría, C. (enero, 2023). Gestión de procesos y cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(1), 5274-5289.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4829

Siripipatthanakul, S. (august, 2021). Service Quality, Patient Satisfaction, Word-of-Mouth, and Revisit intention in a Dental Clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(5), 832-841.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3910239

Soria, M. (2021). Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019 (Tesis de titulación). Recuperada de

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2168>

- Skhmot, N. (august, 2017). Using the PDCA cycle to support continuous improvement. *The Lean Way*.
<https://theleanway.net/the-continuous-improvement-cycle-pdca>
- Sukardi, W., & Subhani, A. (march, 2022). The Quality of Entrepreneurship Development Service Vocational High School: Assessment with Servqual Model. *Journal of Educational and Social Research*, 12(2), 126–139.
<https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0039>
- Vargas, I., Soto, S., Hernández, M., y Campos, S. (febrero, 2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana Salud Pública*, 46(3) 1575. Recuperado de
<https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n3/e1575/es/>
- Vélez, F. (2021). Aplicación del ciclo de Deming en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud privado de nivel II.2 para mejorar el índice de calidad de atención (Tesis de titulación). (Acceso el 8 de septiembre). Recuperado de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16434/Vel_ez_dg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tang, B., Lin, D., Zhang, F., Yan, M., & Shao, A. (february, 2021). The “Plan-Do-Check-Action” Plan Helps Improve the quality of the “Standardized Training of Resident Physicians”: An Analysis of the “Standardized Training of the results of the first pass rate. *Frontiers in Public Health*, 8,10-25.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.598774>
- Universidad César Vallejo. (2022). Resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV. “Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo”. Vicerrectorado de Investigación. Recuperado de
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesarvallejo/introduccion-a-los-negocios-internacionales/4-anexo-01-rcuno0470-2022-ucv-actualizado-código-de-ética/61120203>
- Universidad César Vallejo. (2018). Resolución de consejo universitario N° 0200-2018/UCV. Líneas de Investigación de las Carreras Profesionales de Pregrado y de los Programas de Posgrado. Vicerrectorado de Investigación.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00200->

[2018-UCV-Aprueba-actualizaci%C3%B3n-L%C3%ADneas-investigaci%C3%B3n-pregrado-y-posgrado.pdf](#)

Universidad César Vallejo. (2022). Resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV. "Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo". Vicerrectorado de Investigación. Recuperado de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/introduccion-a-los-negocios-internacionales/4-anexo-01-rcuno0470-2022-ucv-actualizado-codigo-de-etica/61120203>

Zhang, X., Chang, S., Jie, B., Xinling, W., Jiabing, Z., Hui L., Fengjiao, Z., Xinjin, C., & Tingting, Z. (octubre, 2022). Exploration of the Path to Improve the Operating Process and Service Quality of Friendly Hospitals for the Elderly Based on the FOCUS-PDCA. *International Journal of Social Science and Education Research*, 5(3), 572-577.
[https://doi.org/10.6918/IJOSSE.202203_5\(3\).0096](https://doi.org/10.6918/IJOSSE.202203_5(3).0096)

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Gestión por procesos	Ruiz, et al (2021) refieren que, la gestión por procesos, es una herramienta metodológica de la gestión, que está orientada a la satisfacción del usuario y mejora continua de los procesos, mediante la evaluación de las fases del ciclo Deming (PHVA), establece cuatro dimensiones, planificar, hacer, verificar y actuar	La variable se medirá por medio de: -Planificar -Ejecutar -Verificar -Actuar	Planificar	-Cumplimiento de objetivos -Cumplimiento de estrategias	Ordinal y politómica
			Ejecutar	-Cumplimiento de los procesos organizativos	Ordinal y politómica
			Verificar	-Cumplimiento de la evaluación de procesos	Ordinal y politómica
			Actuar	-Cumplimiento de acciones correctivas -Cumplimiento de acciones preventivas	Ordinal y politómica
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Eficiencia prestacional	Fariño, et al (2019) refieren que, la eficiencia prestacional, son las competencias y actividades que desarrolla el personal de salud durante la atención que se brinda al paciente en los establecimientos de salud, buscando alcanzar el bienestar de salud de cada paciente. Se mide mediante el modelo Servqual que evalúa la eficiencia prestacional de las atenciones en base a cinco dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.	La variable se medirá por medio de cinco dimensiones: - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Tangibilidad	Capacidad de respuesta	-Voluntad del personal de salud de ayudar al paciente -Prontitud de la atención odontológica	Ordinal y politómica
			Fiabilidad	-Calidad del servicio odontológico	Ordinal y politómica
			Seguridad	-Percepción del paciente de la atención odontológica	Ordinal y politómica
			Empatía	-Comprensión de las necesidades de salud del paciente en la consulta odontológica -Atención personalizada en la consulta odontológica	Ordinal y politómica
			Tangibilidad	-Infraestructura de servicio odontológico. -Disponibilidad de materiales.	Ordinal y politómica

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTINONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Este cuestionario proporcionará datos de la gestión por procesos que se realizan en el departamento de Odontoestomatología, el llenado es completamente secreto y los resultados obtenidos serán usados con fines académicos.

Lea con atención y marque con una (X) el puntaje que mejor considere, guíese de acuerdo a la escala descrita.

ESCALA DE MEDICIÓN DE LIKERT				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS		PUNTUACIÓN				
Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificar						
1	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología brindan atención en función de los objetivos de los procesos de atención odontológica?					
2	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica?					
3	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen estrategias para mejorar la atención del servicio de odontológica?					
4	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología conocen sus funciones y responsabilidades para desarrollar los procesos de atención odontológica?					
5	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología emplean documentos de procesos durante los procesos de atención odontológica?					
Dimensión 2: Ejecutar		1	2	3	4	5
6	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?					
7	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos de atención odontológica?					
8	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan los protocolos de los procesos organizativos de atención odontológica?					

9	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?					
10	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan informes de los procesos organizativos de atención odontológica?					
	Dimensión 3: Verificar	1	2	3	4	5
11	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio de odontología?					
12	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología analizan los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?					
13	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?					
14	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la eficiencia de los procesos de atención del servicio de odontología?					
15	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la efectividad de los procesos de atención del servicio de odontología?					
	Dimensión 4: Actuar	1	2	3	4	5
16	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?					
17	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?					
18	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?					
19	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?					
20	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención odontológica?					

CUESTIONARIO DE EFICIENCIA PRESTACIONAL

Este cuestionario proporcionará datos de la eficiencia prestacional que se realiza en el departamento de Odontología, el llenado es completamente secreto y los resultados obtenidos serán usados con fines académicos.

Lea con atención y marque con una (X) el puntaje que mejor considere, guíese de acuerdo a la escala descrita.

ESCALA DE MEDICIÓN DE LIKERT				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	EFICIENCIA PRESTACIONAL	PUNTUACIÓN				
	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta					
1	¿Recibe ayuda y soporte de los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?					
2	¿Se siente conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?					
3	¿Usted es atendido oportunamente por los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?					
4	¿Se siente conforme con la prontitud de la atención que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?					
	Dimensión 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
5	¿Siente que el servicio de odontología tiene la capacidad de brindar prestaciones odontológicas de calidad?					
6	¿Considera que el servicio de odontología brinda atenciones odontológicas confiables?					
7	¿El servicio de odontología satisface sus expectativas y necesidades de salud?					
8	¿El servicio de odontología le brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención?					
	Dimensión 3: Seguridad	1	2	3	4	5
9	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen conocimientos necesarios para brindarle la atención odontológica que necesita?					
10	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen la capacidad de transmitirle confianza durante la atención odontológica que le brindan?					

11	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención dedican tiempo para responder las dudas de su problema de salud?					
12	¿Se siente satisfecho con la atención odontológica que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología?					
	Dimensión 4: Empatía	1	2	3	4	5
13	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención comprenden y atienden sus necesidades durante la consulta odontológica?					
14	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención odontológica amable, respetuosa y paciente?					
15	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención personalizada sobre su estado de salud bucal durante la atención odontológica?					
16	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención odontológica?					
	Dimensión 5: Tangibilidad	1	2	3	4	5
17	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención odontológica?					
18	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con los equipos adecuados para brindar atención odontológica?					
19	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con materiales disponibles para la continuidad de su tratamiento?					
20	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con personal disponible para brindarle la atención odontológica?					

Anexo 3: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023”

Investigadora: Indira Danery Ramos Quispe

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el departamento odontoestomatológico del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

El servicio odontológico del establecimiento hospitalario Andahuaylino, lugar donde se realizará la investigación, presenta demoras en la atención, poca disponibilidad de ayuda y del personal, falta de empatía, falta de explicación entendible en las indicaciones que da el personal sanitario durante la consulta, limitada infraestructura y materiales, los cuales provocan discontinuidad en los tratamientos y en las atenciones de los pacientes, así como descontento e insatisfacción del servicio que reciben, debiéndose prestar atención a estos puntos para mejorar la gestión por procesos y por tanto la eficiencia prestacional del personal de salud para brindar mejores atenciones a los pacientes.

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 por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del servicio de odontología de la institución Hospital Sub Regional de Andahuaylas 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 (a) Indira Danery Ramos Quispe, email: iramosq@ucvvirtual.edu.pe y Docentes asesoras, Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo, email: cmercado@ucvvirtual.edu.pe y la Dra. Mónica Elisa Meneses la Riva, email mlariv@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023". 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.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Rocío Cahvana Lipa
Grado profesional:	Maestría () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica () Social <input checked="" type="checkbox"/> Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	Docencia Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica de los Andes
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Determinar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud del departamento de odontoestomatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el 2023.

3. Datos de la escala

Nombre la prueba:	Cuestionario de Gestión por procesos Cuestionario de Eficiencia prestacional
Autora:	Indira Danery Ramos Quispe
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Autoadministración
Tiempo de aplicación:	01 semana
Ámbito de aplicación:	- Personal administrativo, personal asistencial del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. - Pacientes del Hospital sub regional de Andahuaylas.
Significación:	La técnica de investigación para la variable gestión por procesos y eficiencia prestacional se realizarán por medio de encuestas y los instrumentos de medición se realizarán mediante cuestionarios. Para su elaboración, tanto para la variable gestión por procesos, se tomará como referencia los indicadores del ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) y para la eficiencia prestacional se tomará como referencia el modelo Servqual, que evalúa la (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad). Ambos cuestionarios, tendrán 20 puntos cada uno, de acuerdo a la escala Likert, en una escala ordinal, donde 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, en rangos de (alto, regular y bajo) para la gestión por procesos y (eficiente, regular y deficiente) para la eficiencia prestacional, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el departamento odontoestomatológico del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Planificar	Azzemou y Nouredine (2021) refieren que, planificar viene a ser el proceso de instaurar objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario, empresa y políticas institucionales.
	Hacer	Liu, et al (2022) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.
	Verificar	Gao, et al (2021) refieren que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua, destacando a los procesos organizativos como indicador para su medición.
	Actuar	Chen, et al (2020) refieren que, el actuar, efectúa acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente, destacándolas como indicadores.
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Eficiencia prestacional	Capacidad de respuesta	Araujo y López (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.
	Fiabilidad	Bermúdez et al. (2021) refieren que, la fiabilidad, es la capacidad de los centros asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.
	Seguridad	Calcina, et al (2023) refieren que, la seguridad, es la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad, al momento de brindar servicios sanitarios al paciente, destacando como indicador la percepción del paciente.
	Empatía	Gholamzadeh et al (2018) refieren que, la empatía es una competencia cognoscitiva que permite al personal de salud ponerse en los zapatos del paciente para comprender y entender el enfoque de las necesidades de salud del paciente durante las prestaciones de salud.
	Tangibilidad	Benites, et al (2021) refieren que, la tangibilidad, es un aspecto que los pacientes evalúan en base a elementos físicos constituidos por la infraestructura e instalaciones del establecimiento, disponibilidad de materiales, equipos modernos, sistema de información y limpieza, para medir la eficiencia prestacional de un servicio de atención de salud.

5. Presentación de instrumentos para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por Indira Danery Ramos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items 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 o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

- **Primera dimensión:** Planificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las metas que se pretenden lograr, planteando acciones estrategias y actividades que deben ser ejecutadas en el servicio de odontología del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención en función de los objetivos de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de estrategias	¿Los servidores de salud del departamento de odontología establecen estrategias para mejorar la atención del servicio de odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología conocen sus funciones y responsabilidades para desarrollar los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología emplean documentos de procesos durante los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ejecutar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la ejecución de los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontología brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los protocolos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecuta las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan informes de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Verificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de evaluación de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología analizan los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la eficiencia de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la efectividad de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Actuar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la efectución de acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de acciones correctivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de acciones preventivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Eficiencia prestacional

- **Primera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y cèlere; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad del personal de salud de ayudar al paciente	¿Recibe ayuda y soporte de los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
Prontitud en la atención odontológica	¿Usted es atendido oportunamente por los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la prontitud de la atención que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del centro asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio odontológico	¿Siente que el servicio de odontología tiene la capacidad de brindar prestaciones odontológicas de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología brinda atenciones odontológicas confiables?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología satisface sus expectativas y necesidades de salud?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología le brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención?				

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad al momento de brindar servicios sanitarios al paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción del paciente de la atención odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen conocimientos necesarios para brindarle la atención odontológica que necesita?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen la capacidad de transmitirle confianza durante la atención odontológica que le brindan?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología que le brindan la atención dedican tiempo para responder las dudas de su problema de salud?	4	4	4	

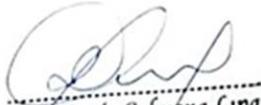
¿Se siente satisfecho con la atención odontológica que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología?	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión: Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del personal de salud de entender y comprender las necesidades emocionales del paciente para brindar atención personalizada a cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de las necesidades emocionales del paciente en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención comprenden y atienden sus necesidades durante la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención odontológica amable, respetuosa y paciente?	4	4	4	
Atención personalizada en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención personalizada sobre su estado de salud bucal durante la atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención odontológica?	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Tangibilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los componentes físicos como la infraestructura moderna, el equipamiento, personal de salud uniformado y materiales visibles del servicio de atención, los cuales causan impacto favorable del servicio ofrecido e influyen en la percepción del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio odontológico	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con los equipos adecuados para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con materiales disponibles para la continuidad de su tratamiento?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con personal disponible para brindarle la atención odontológica?	4	4	4	


 Dra. Rocio Cahuana Lipa
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CNP 3546

Firma del evaluador
 DNI

41407681

Evaluación por juicio de expertos 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023". 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.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	INDIRA QUISPE QUISPE
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Determinar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud del departamento de odontología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el 2023.

3. Datos de la escala

Nombre las pruebas:	Cuestionario de Gestión por procesos Cuestionario de Eficiencia prestacional
Autora:	Indira Danery Ramos Quispe
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Autoadministración
Tiempo de aplicación:	01 semana
Ámbito de aplicación:	- Personal administrativo, personal asistencial del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. - Pacientes del Hospital sub regional de Andahuaylas.
Significación:	La técnica de investigación para la variable gestión por procesos y eficiencia prestacional se realizarán por medio de encuestas y los instrumentos de medición se realizarán mediante cuestionarios. Para su elaboración, tanto para la variable gestión por procesos, se tomará como referencia los indicadores del ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) y para la eficiencia prestacional se tomará como referencia el modelo Servqual, que evalúa la (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad). Ambos cuestionarios, tendrán 20 puntos cada uno, de acuerdo a la escala Likert, en una escala ordinal, donde 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, en rangos de (alto, regular y bajo) para la gestión por procesos y (eficiente, regular y deficiente) para la eficiencia prestacional, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el departamento odontológico del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Planificar	Azzemou y Nouredine (2021) refieren que, planificar viene a ser el proceso de instaurar objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario, empresa y políticas institucionales.
	Hacer	Liu, et al (2022) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.
	Verificar	Gao, et al (2021) refieren que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua, destacando a los procesos organizativos como indicador para su medición.
	Actuar	Chen, et al (2020) refieren que, el actuar, efectúa acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente, destacándolas como indicadores.
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Eficiencia prestacional	Capacidad de respuesta	Araujo y López (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.
	Fiabilidad	Bermúdez et al. (2021) refieren que, la fiabilidad, es la capacidad de los centros asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.
	Seguridad	Calcina, et al (2023) refieren que, la seguridad, es la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad, al momento de brindar servicios sanitarios al paciente, destacando como indicador la percepción del paciente.
	Empatía	Gholamzadeh et al (2018) refieren que, la empatía es una competencia cognoscitiva que permite al personal de salud ponerse en los zapatos del paciente para comprender y entender el enfoque de las necesidades de salud del paciente durante las prestaciones de salud.
	Tangibilidad	Benites, et al (2021) refieren que, la tangibilidad, es un aspecto que los pacientes evalúan en base a elementos físicos constituidos por la infraestructura e instalaciones del establecimiento, disponibilidad de materiales, equipos modernos, sistema de información y limpieza, para medir la eficiencia prestacional de un servicio de atención de salud.

5. Presentación de instrumentos para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por Indira Danery Ramos Quispe 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 o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

- **Primera dimensión:** Planificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las metas que se pretenden lograr, planteando acciones estrategias y actividades que deben ser ejecutadas en el servicio de odontología del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	¿Los servidores de salud del departamento de Odontoestomatología brindan atención en función de los objetivos de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de Odontoestomatología brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de estrategias	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen estrategias para mejorar la atención del servicio de odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología conocen sus funciones y responsabilidades para desarrollar los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología emplean documentos de procesos durante los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ejecutar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la ejecución de los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan los protocolos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecuta las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología ejecutan informes de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Verificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de evaluación de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontología evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología analizan los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología evalúan la eficiencia de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología evalúan la efectividad de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Actuar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la efectuación de acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de acciones correctivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontología establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología efectúan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de acciones preventivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontología establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología efectúan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario de Eficiencia prestacional

- **Primera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad del personal de salud de ayudar al paciente	¿Recibe ayuda y soporte de los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
Prontitud en la atención odontológica	¿Usted es atendido oportunamente por los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la prontitud de la atención que le brindan los servidores de salud del departamento de odontología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del centro asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio odontológico	¿Siente que el servicio de odontología tiene la capacidad de brindar prestaciones odontológicas de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología brinda atenciones odontológicas confiables?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología satisface sus expectativas y necesidades de salud?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología le brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad al momento de brindar servicios sanitarios al paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción del paciente de la atención odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen conocimientos necesarios para brindarte la atención odontológica que necesita?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología poseen la capacidad de transmitirle confianza durante la atención odontológica que le brindan?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología que le brindan la atención dedican tiempo para responder las dudas de su problema de salud?	4	4	4	

¿Se siente satisfecho con la atención odontológica que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología?	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión: Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del personal de salud de entender y comprender las necesidades emocionales del paciente para brindar atención personalizada a cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de las necesidades emocionales del paciente en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención comprenden y atienden sus necesidades durante la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención odontológica amable, respetuosa y paciente?	4	4	4	
Atención personalizada en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención personalizada sobre su estado de salud bucal durante la atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención odontológica?	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Tangibilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los componentes físicos como la infraestructura moderna, el equipamiento, personal de salud uniformado y materiales visibles del servicio de atención, los cuales causan impacto favorable del servicio ofrecido e influyen en la percepción del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio odontológico	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con los equipos adecuados para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con materiales disponibles para la continuidad de su tratamiento?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con personal disponible para brindarle la atención odontológica?	4	4	4	


 Mg. Indira Quispe Quispe
 ENFERMERA NEONATOLOGA
 CEP. 46794 - RNE 11485

Firma del evaluador

DNI

31180626

Evaluación por juicio de expertos 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023". 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.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Liliana Quispe Quispe
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Área de experiencia profesional:	Jefa del Servicio de Traumatología
Institución donde labora:	Hospital Sub Regional Andahuaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Determinar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud del departamento de odontoestomatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el 2023.

3. Datos de la escala

Nombre la prueba:	Cuestionario de Gestión por procesos Cuestionario de Eficiencia prestacional
Autora:	Indira Danery Ramos Quispe
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Autoadministración
Tiempo de aplicación:	01 semana
Ámbito de aplicación:	- Personal administrativo, personal asistencial del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. - Pacientes del Hospital sub regional de Andahuaylas.
Significación:	La técnica de investigación para la variable gestión por procesos y eficiencia prestacional se realizarán por medio de encuestas y los instrumentos de medición se realizarán mediante cuestionarios. Para su elaboración, tanto para la variable gestión por procesos, se tomará como referencia los indicadores del ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) y para la eficiencia prestacional se tomará como referencia el modelo Servqual, que evalúa la (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad). Ambos cuestionarios, tendrán 20 puntos cada uno, de acuerdo a la escala Likert, en una escala ordinal, donde 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, en rangos de (alto, regular y bajo) para la gestión por procesos y (eficiente, regular y deficiente) para la eficiencia prestacional, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el departamento odontoestomatológico del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Planificar	Azzemou y Nouredine (2021) refieren que, planificar viene a ser el proceso de instaurar objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario, empresa y políticas institucionales.
	Hacer	Liu, et al (2022) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.
	Verificar	Gao, et al (2021) refieren que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua, destacando a los procesos organizativos como indicador para su medición.
	Actuar	Chen, et al (2020) refieren que, el actuar, efectúa acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente, destacándolas como indicadores.
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Eficiencia prestacional	Capacidad de respuesta	Araujo y López (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.
	Fiabilidad	Bermúdez et al. (2021) refieren que, la fiabilidad, es la capacidad de los centros asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.
	Seguridad	Calcina, et al (2023) refieren que, la seguridad, es la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad, al momento de brindar servicios sanitarios al paciente, destacando como indicador la percepción del paciente.
	Empatía	Gholamzadeh et al (2018) refieren que, la empatía es una competencia cognoscitiva que permite al personal de salud ponerse en los zapatos del paciente para comprender y entender el enfoque de las necesidades de salud del paciente durante las prestaciones de salud.
	Tangibilidad	Benites, et al (2021) refieren que, la tangibilidad, es un aspecto que los pacientes evalúan en base a elementos físicos constituidos por la infraestructura e instalaciones del establecimiento, disponibilidad de materiales, equipos modernos, sistema de información y limpieza, para medir la eficiencia prestacional de un servicio de atención de salud.

5. Presentación de instrumentos para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por Indira Danery Ramos Quispe 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 o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

- **Primera dimensión:** Planificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las metas que se pretenden lograr, planteando acciones estrategias y actividades que deben ser ejecutadas en el servicio de odontología del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención en función de los objetivos de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de estrategias	¿Los servidores de salud del departamento de odontología establecen estrategias para mejorar la atención del servicio de odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología conocen sus funciones y responsabilidades para desarrollar los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología emplean documentos de procesos durante los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ejecutar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la ejecución de los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontología brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los protocolos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecuta las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan informes de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Verificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de evaluación de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología analizan los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la eficiencia de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la efectividad de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Actuar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la efectuación de acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de acciones correctivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de acciones preventivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Eficiencia prestacional

- **Primera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad del personal de salud de ayudar al paciente	¿Recibe ayuda y soporte de los servidores de salud del departamento de odontoestomatología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
Prontitud en la atención odontológica	¿Usted es atendido oportunamente por los servidores de salud del departamento de odontoestomatología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la prontitud de la atención que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del centro asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio odontológico	¿Siente que el servicio de odontología tiene la capacidad de brindar prestaciones odontológicas de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología brinda atenciones odontológicas confiables?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología satisface sus expectativas y necesidades de salud?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología le brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad al momento de brindar servicios sanitarios al paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción del paciente de la atención odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología poseen conocimientos necesarios para brindarle la atención odontológica que necesita?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología poseen la capacidad de transmitirle confianza durante la atención odontológica que le brindan?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención dedican tiempo para responder las dudas de su problema de salud?	4	4	4	

¿Se siente satisfecho con la atención odontológica que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología?	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del personal de salud de entender y comprender las necesidades emocionales del paciente para brindar atención personalizada a cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de las necesidades emocionales del paciente en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención comprenden y atienden sus necesidades durante la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención odontológica amable, respetuosa y paciente?	4	4	4	
Atención personalizada en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención personalizada sobre su estado de salud bucal durante la atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención odontológica?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Tangibilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los componentes físicos como la infraestructura moderna, el equipamiento, personal de salud uniformado y materiales visibles del servicio de atención, los cuales causan impacto favorable del servicio ofrecido e influyen en la percepción del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio odontológico	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con los equipos adecuados para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con materiales disponibles para la continuidad de su tratamiento?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con personal disponible para brindarle la atención odontológica?	4	4	4	


HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
Uliana Quispe Quispe
Mag. Uliana Quispe Quispe
 LIC. ENFERMERIA C.E.P. 40225
 ESPECIALISTA C.O.R.E. 11486

Firma del evaluador
DNI 40269536

Evaluación por juicio de expertos 4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos en la eficiencia prestacional de un establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023". 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.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Heydi Alison Orosco Rodriguez
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/> Social () Educativa () Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	Jefatura de Departamento Asistencial
Institución donde labora:	Hospital Sub Regional Andahuaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Determinar la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud del departamento de odontología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el 2023.

3. Datos de la escala

Nombre las pruebas:	Cuestionario de Gestión por procesos Cuestionario de Eficiencia prestacional
Autora:	Indira Danery Ramos Quispe
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Autoadministración
Tiempo de aplicación:	01 semana
Ámbito de aplicación:	- Personal administrativo, personal asistencial del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. - Pacientes del Hospital sub regional de Andahuaylas.
Significación:	La técnica de investigación para la variable gestión por procesos y eficiencia prestacional se realizarán por medio de encuestas y los instrumentos de medición se realizarán mediante cuestionarios. Para su elaboración, tanto para la variable gestión por procesos, se tomará como referencia los indicadores del ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) y para la eficiencia prestacional se tomará como referencia el modelo Servqual, que evalúa la (capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad). Ambos cuestionarios, tendrán 20 puntos cada uno, de acuerdo a la escala Likert, en una escala ordinal, donde 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, en rangos de (alto, regular y bajo) para la gestión por procesos y (eficiente, regular y deficiente) para la eficiencia prestacional, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión por procesos en la eficiencia prestacional de los profesionales de la salud en el departamento odontológico del establecimiento hospitalario de Andahuaylas, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Planificar	Azzemou y Noureddine (2021) refieren que, planificar viene a ser el proceso de instaurar objetivos y estrategias, siendo indicadores imprescindibles para obtener resultados acordes a los requerimientos del usuario, empresa y políticas institucionales.
	Hacer	Liu, et al (2022) refieren que, el hacer, ejecuta los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.
	Verificar	Gao, et al (2021) refieren que, verificar, da seguimiento, evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua, destacando a los procesos organizativos como indicador para su medición.
	Actuar	Chen, et al (2020) refieren que, el actuar, efectúa acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente, destacándolas como indicadores.
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Eficiencia prestacional	Capacidad de respuesta	Araujo y López (2022) refieren que, la capacidad de respuesta, la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y célere; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.
	Fiabilidad	Bermúdez et al. (2021) refieren que, la fiabilidad, es la capacidad de los centros asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.
	Seguridad	Calcina, et al (2023) refieren que, la seguridad, es la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad, al momento de brindar servicios sanitarios al paciente, destacando como indicador la percepción del paciente.
	Empatía	Gholamzadeh et al (2018) refieren que, la empatía es una competencia cognoscitiva que permite al personal de salud ponerse en los zapatos del paciente para comprender y entender el enfoque de las necesidades de salud del paciente durante las prestaciones de salud.
	Tangibilidad	Benites, et al (2021) refieren que, la tangibilidad, es un aspecto que los pacientes evalúan en base a elementos físicos constituidos por la infraestructura e instalaciones del establecimiento, disponibilidad de materiales, equipos modernos, sistema de información y limpieza, para medir la eficiencia prestacional de un servicio de atención de salud.

5. Presentación de instrumentos para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por Indira Danery Ramos Quispe 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 o 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

- **Primera dimensión:** Planificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide las metas que se pretenden lograr, planteando acciones estratégicas y actividades que deben ser ejecutadas en el servicio de odontología del establecimiento hospitalario de Andahuaylas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención en función de los objetivos de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de Odontología brindan atención de acuerdo a las metas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de estrategias	¿Los servidores de salud del departamento de odontología establecen estrategias para mejorar la atención del servicio de odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología conocen sus funciones y responsabilidades para desarrollar los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología emplean documentos de procesos durante los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Ejecutar
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la ejecución de los procesos organizativos de la planificación, tomando como indicador al proceso organizativo para conducir y disminuir la falta de errores en las fases siguientes del proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontología brindan atención de acuerdo a las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los requerimientos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan los protocolos de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecuta las actividades de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontología ejecutan informes de los procesos organizativos de atención odontológica?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Verificar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los procesos organizativos, analizando los resultados obtenidos instaurados en el plan de acción para consolidar su adecuado desarrollo, verificando las metas y resultados del proceso de mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de evaluación de procesos organizativos	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan periódicamente los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología analizan los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología verifican los resultados de la evaluación de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la eficiencia de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología evalúan la efectividad de los procesos de atención del servicio de odontología?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Actuar
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la efectuación de acciones correctivas y preventivas a las deficiencias encontradas, delimita las causas y precave que ocurran nuevamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de acciones correctivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
Cumplimiento de acciones preventivas	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología efectúan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidad potenciales de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología realizan informes de las acciones correctivas y acciones preventivas de los procesos de atención odontológica?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Eficiencia prestacional

- **Primera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la capacidad y voluntad del personal de salud para ayudar a resolver los problemas de los pacientes, con prontitud, de manera oportuna y celeridad; destacando la voluntad del personal de salud de ayudar al paciente y la prontitud de la atención como indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad del personal de salud de ayudar al paciente	¿Recibe ayuda y soporte de los servidores de salud del departamento de odontoestomatología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la ayuda y soporte que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología al momento de ser atendido en la consulta odontológica?	4	4	4	
Prontitud en la atención odontológica	¿Usted es atendido oportunamente por los servidores de salud del departamento de odontoestomatología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	
	¿Se siente conforme con la prontitud de la atención que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología en la consulta odontológica programada?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del centro asistenciales de entregar servicios prestacionales prometidos exactos, puntuales y confiables, evalúa la calidad del servicio, midiendo las expectativas y percepciones de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio odontológico	¿Siente que el servicio de odontología tiene la capacidad de brindar prestaciones odontológicas de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología brinda atenciones odontológicas confiables?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología satisface sus expectativas y necesidades de salud?	4	4	4	
	¿El servicio de odontología le brinda atenciones de acuerdo a la programación y orden de atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la percepción que tiene el paciente en base a los conocimientos y a la atención que ofrece el personal sanitario, las habilidades y capacidades para transmitir confianza e inspirar fiabilidad al momento de brindar servicios sanitarios al paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción del paciente de la atención odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología poseen conocimientos necesarios para brindarle la atención odontológica que necesita?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología poseen la capacidad de transmitirle confianza durante la atención odontológica que le brindan?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención dedican tiempo para responder las dudas de su problema de salud?	4	4	4	

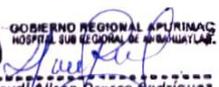
¿Se siente satisfecho con la atención odontológica que le brindan los servidores de salud del departamento de odontoestomatología?	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión: Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa la capacidad del personal de salud de entender y comprender las necesidades emocionales del paciente para brindar atención personalizada a cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de las necesidades emocionales del paciente en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología que le brindan la atención comprenden y atienden sus necesidades durante la consulta odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención odontológica amable, respetuosa y paciente?	4	4	4	
Atención personalizada en la consulta odontológica	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan atención personalizada sobre su estado de salud bucal durante la atención odontológica?	4	4	4	
	¿Los servidores de salud del departamento de odontoestomatología le brindan explicación entendible sobre el tratamiento, procedimiento e indicaciones durante la atención odontológica?	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Tangibilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa los componentes físicos como la infraestructura moderna, el equipamiento, personal de salud uniformado y materiales visibles del servicio de atención, los cuales causan impacto favorable del servicio ofrecido e influyen en la percepción del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio odontológico	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con la infraestructura adecuada para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con los equipos adecuados para brindar atención odontológica?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con materiales disponibles para la continuidad de su tratamiento?	4	4	4	
	¿Considera que el servicio de odontología cuenta con personal disponible para brindarle la atención odontológica?	4	4	4	


 GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
 HOSPITAL SUB REGIONAL DE IBRAHIMATAG.

 Mg. Heydi Allison Orusco Rodríguez
 C.E.P.: 52302
 JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Firma del evaluador
DNI 43652980

Anexo 6: Base de datos

Base de datos Gestión por procesos

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS																				
N° funcionarios	ÍTEMS																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	2	5
2	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	1	3	5	5	4	2
3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
4	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4
5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	1	1
7	3	4	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	4	1
8	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	4
9	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	5	5
10	2	3	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	1	2	4
11	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	1	5	4	4
12	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
15	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2
16	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2
17	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4
18	3	2	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2
19	2	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
20	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	2
21	3	1	3	3	5	3	1	3	5	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
23	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	5	5
24	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3
28	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
29	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	2	5	3
30	1	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	5	5	3	4
31	1	1	4	5	3	1	3	3	2	3	2	3	5	4	1	2	1	4	3	2
32	2	2	3	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	5	1	3	2	1	2	4
33	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5
34	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	5	3
35	2	3	5	2	2	1	5	3	1	3	1	5	3	2	3	4	2	3	3	1
36	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
37	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	3
38	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	2	5	5	4	3	2	1	2	5	4
39	1	4	3	3	1	3	4	5	4	4	2	4	5	3	1	2	3	4	1	3
40	1	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	2	3	1	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	2	5
42	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	1	3	5	5	4	2
43	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
44	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4
45	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4
46	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	1	1
47	3	4	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	4	1
48	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	4
49	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	5	5
50	2	3	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	1	2	4

51	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	1	5	4	4
52	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
54	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
55	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2
56	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2
57	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4
58	3	2	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2
59	2	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
60	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	2
61	3	1	3	3	5	3	1	3	5	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1
62	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
63	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	5	5
64	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
66	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3
68	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
69	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	2	5	3
70	1	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	5	5	3	4
71	1	1	4	5	3	1	3	3	2	3	2	3	5	4	1	2	1	4	3	2
72	2	2	3	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	5	1	3	2	1	2	4
73	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5
74	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	5	3
75	2	3	5	2	2	1	5	3	1	3	1	5	3	2	3	4	2	3	3	1
76	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
77	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	3
78	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	2	5	5	4	3	2	1	2	5	4
79	1	4	3	3	1	3	4	5	4	4	2	4	5	3	1	2	3	4	1	3
80	1	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	2	3	1	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	2	5
82	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	1	3	5	5	4	2
83	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
84	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4
85	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4
86	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	1	1
87	3	4	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	4	1
88	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	4
89	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	5	5
90	2	3	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	1	2	4
91	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	1	5	4	4
92	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
93	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
94	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
95	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2
96	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2
97	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4
98	3	2	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2
99	2	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
100	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	2

101	3	1	3	3	5	3	1	3	5	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1
102	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
103	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	5	5
104	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
106	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3
108	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
109	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	2	5	3
110	1	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	5	5	3	4
111	1	1	4	5	3	1	3	3	2	3	2	3	5	4	1	2	1	4	3	2
112	2	2	3	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	5	1	3	2	1	2	4
113	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5
114	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	5	3
115	2	3	5	2	2	1	5	3	1	3	1	5	3	2	3	4	2	3	3	1
116	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
117	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	3
118	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	2	5	5	4	3	2	1	2	5	4
119	1	4	3	3	1	3	4	5	4	4	2	4	5	3	1	2	3	4	1	3
120	1	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	2	3	1	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	2	5
122	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	1	3	5	5	4	2
123	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
124	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4
125	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4
126	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	1	1
127	3	4	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	4	1
128	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	4
129	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	5	5
130	2	3	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	1	2	4
131	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	1	5	4	4
132	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
133	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
134	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
135	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2
136	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2
137	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4
138	3	2	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2
139	2	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
140	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	2
141	3	1	3	3	5	3	1	3	5	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1
142	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
143	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	5	5
144	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
146	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
147	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3
148	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
149	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	2	5	3
150	1	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	5	5	3	4

151	1	1	4	5	3	1	3	3	2	3	2	3	5	4	1	2	1	4	3	2
152	2	2	3	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	5	1	3	2	1	2	4
153	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5
154	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	5	3
155	2	3	5	2	2	1	5	3	1	3	1	5	3	2	3	4	2	3	3	1
156	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
157	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	3
158	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	2	5	5	4	3	2	1	2	5	4
159	1	4	3	3	1	3	4	5	4	4	2	4	5	3	1	2	3	4	1	3
160	1	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	2	3	1	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	2	5
162	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	1	3	5	5	4	2
163	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5
164	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4
165	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4
166	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	1	1
167	3	4	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	5	3	4	1
168	1	1	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	4
169	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	5	5
170	2	3	3	3	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	1	2	4
171	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	4	1	5	4	4
172	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
173	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
174	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
175	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2
176	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2
177	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4
178	3	2	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	4	1	3	3	3	2	2
179	2	5	5	2	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2
180	2	2	2	4	2	2	2	1	5	3	3	2	5	5	3	3	4	3	2	2
181	3	1	3	3	5	3	1	3	5	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1
182	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
183	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	5	5
184	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
185	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
186	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4
187	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	3
188	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1
189	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	2	5	3
190	1	4	5	1	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	5	5	3	4
191	1	1	4	5	3	1	3	3	2	3	2	3	5	4	1	2	1	4	3	2
192	2	2	3	2	5	3	2	3	3	1	3	2	3	5	1	3	2	1	2	4
193	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	5
194	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	5	2	2	5	2	2	5	3
195	2	3	5	2	2	1	5	3	1	3	1	5	3	2	3	4	2	3	3	1
196	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2
197	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	5	1	3
198	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	2	5	5	4	3	2	1	2	5	4
199	1	4	3	3	1	3	4	5	4	4	2	4	5	3	1	2	3	4	1	3
200	1	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	5	2	3	1	3	3

Base de datos Eficiencia prestacional

VARIABLE 2: EFICIENCIA PRESTACIONAL																				
N° Pacientes	ÍTEMS																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
4	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2
5	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	1	3
6	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1
7	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2
8	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2
9	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3
10	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	1	4	3	3	1	1	2
11	3	4	5	5	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5
12	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3
13	2	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
14	3	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3
15	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3
16	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	1
17	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	5	5	3	3
18	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
19	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
20	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	5	5	5	1	5	3
21	3	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2
22	1	2	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	5	3	5	1	3
23	3	4	4	4	2	4	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3	2	4	1	1
24	4	3	3	2	2	3	2	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
25	1	3	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5	4
26	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
27	2	1	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	5	4	3
28	1	2	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	5	5	3	3	1
29	1	4	1	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
30	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1
31	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2
32	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
33	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	1	5	3	3	5	1	2
34	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2
35	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3
36	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
37	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4
38	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2
39	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	2	5	2
40	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	5	5	5	5	4	2
41	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
43	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
44	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2
45	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	1	3
46	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1
47	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2
48	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2
49	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3
50	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	1	4	3	3	1	1	2

51	3	4	5	5	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5
52	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3
53	2	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
54	3	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3
55	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3
56	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	1
57	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	5	5	3	3
58	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
59	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
60	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	5	5	5	1	5	3
61	3	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2
62	1	2	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	5	3	5	1	3
63	3	4	4	4	2	4	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3	2	4	1	1
64	4	3	3	2	2	3	2	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
65	1	3	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5	4
66	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
67	2	1	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	5	4	3
68	1	2	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	5	5	3	3	1
69	1	4	1	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
70	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1
71	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2
72	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
73	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	1	5	3	3	5	1	2
74	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2
75	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3
76	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
77	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4
78	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2
79	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	2	5	2
80	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	5	5	5	5	4	2
81	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
83	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
84	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2
85	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	1	3
86	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1
87	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2
88	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2
89	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3
90	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	1	4	3	3	1	1	2
91	3	4	5	5	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5
92	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3
93	2	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
94	3	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3
95	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3
96	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	1
97	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	5	5	3	3
98	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
99	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
100	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	5	5	5	1	5	3

101	3	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2
102	1	2	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	5	3	5	1	3
103	3	4	4	4	2	4	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3	2	4	1	1
104	4	3	3	2	2	3	2	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
105	1	3	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5	4
106	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
107	2	1	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	5	4	3
108	1	2	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	5	5	3	3	1
109	1	4	1	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
110	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1
111	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2
112	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
113	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	1	5	3	3	5	1	2
114	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2
115	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3
116	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
117	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4
118	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2
119	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	2	5	2
120	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	5	5	5	5	4	2
121	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	2
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
123	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
124	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2
125	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	1	3
126	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1
127	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2
128	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2
129	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3
130	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	1	4	3	3	1	1	2
131	3	4	5	5	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5
132	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3
133	2	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
134	3	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3
135	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3
136	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	1
137	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	5	5	3	3
138	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
139	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
140	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	5	5	5	1	5	3
141	3	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2
142	1	2	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	5	3	5	1	3
143	3	4	4	4	2	4	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3	2	4	1	1
144	4	3	3	2	2	3	2	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
145	1	3	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5	4
146	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
147	2	1	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	5	4	3
148	1	2	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	5	5	3	3	1
149	1	4	1	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
150	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1

151	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2
152	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
153	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	1	5	3	3	5	1	2
154	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2
155	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3
156	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
157	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4
158	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2
159	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	2	5	2
160	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	5	5	5	5	4	2
161	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	2
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
163	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
164	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	5	2	5	2	5	1	2
165	3	3	4	4	2	2	4	3	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	1	3
166	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1
167	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2
168	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2
169	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3
170	4	3	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	1	4	3	3	1	1	2
171	3	4	5	5	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	2	5	5
172	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3
173	2	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
174	3	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3
175	1	2	1	1	3	1	1	4	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3
176	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	1
177	2	4	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	5	5	3	3
178	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
179	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
180	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	5	5	5	1	5	3
181	3	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2
182	1	2	3	4	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	5	3	5	1	3
183	3	4	4	4	2	4	4	3	2	1	4	1	2	4	4	3	2	4	1	1
184	4	3	3	2	2	3	2	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
185	1	3	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5	4
186	2	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
187	2	1	3	2	3	1	2	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	5	4	3
188	1	2	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	5	5	3	3	1
189	1	4	1	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
190	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1
191	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2
192	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
193	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	1	5	3	3	5	1	2
194	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	2
195	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3
196	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
197	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4
198	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2
199	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	2	5	2
200	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	5	5	5	5	4	2

Anexo 7: Confiabilidad

Confiabilidad Variable Gestión por procesos

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujetos																				
Enc. 01	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3
Enc. 02	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Enc. 03	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
Enc. 04	3	2	5	5	2	2	3	3	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	2	2
Enc. 05	2	3	3	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	2	3
Enc. 06	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
Enc. 07	3	5	1	5	3	3	3	2	2	3	3	1	1	5	3	3	3	2	2	3
Enc. 08	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2
Enc. 09	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
Enc. 10	2	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2
Enc. 11	2	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	3
Enc. 12	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
Enc. 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 14	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2
Enc. 15	2	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	2
Enc. 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Enc. 17	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2
Enc. 18	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
Enc. 19	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
Enc. 20	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3

Confiabilidad Variable Eficiencia prestacional

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujetos																				
Enc. 01	4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3
Enc. 02	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 03	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
Enc. 04	3	2	5	5	2	2	2	5	5	2	2	3	3	2	5	5	2	2	3	2
Enc. 05	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3
Enc. 06	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Enc. 07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Enc. 08	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2
Enc. 09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
Enc. 10	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2
Enc. 11	2	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2	2	5	2	3	2	2	3
Enc. 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
Enc. 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
Enc. 15	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2
Enc. 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 18	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
Enc. 19	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
Enc. 20	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3

Anexo 8: Valores e interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez y Campos, 2015)