



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo Año 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autor:**

Massa Villar, Alexander (ORCID: 0000-0003-2463-3075)

**Asesor:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**CALLAO – PERÚ**

**2021**

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, a mi familia, a mi hija que son pilares y fortaleza en mi vida.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darme la oportunidad de seguir formándome profesionalmente, a mi asesor por su apoyo y al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas por permitirme realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y Operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Identificación de Productos.....	73
Tabla 2: Procesos Definidos.....	74
Tabla 3: Procesos Caracterizados.....	75
Tabla 4: Procesos Secuenciales.....	76
Tabla 5: Generación de Documentos.....	77
Tabla 6: Medición de Procesos.....	78
Tabla 7: Análisis de Procesos.....	79
Tabla 8: Selección de Procesos.....	80
Tabla 9: Mejora de Procesos.....	81
Tabla 10: Selección de Mejoras.....	82
Tabla 11: Procesos Implementados.....	83
Tabla 12: Innovación del Servicio.....	84
Tabla 13: Solución de Problemas.....	85
Tabla 14: Cumplimiento de Resultados.....	86
Tabla 15: Respeto por el Medio Ambiente.....	87
Tabla 16: Ética Laboral.....	88
Tabla 17: Logro de Objetivos.....	89
Tabla 18: Servicio al Público.....	90
Tabla 19: Compromiso Laboral.....	91

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Histograma de Identificación de Productos.....	73
Gráfico 2: Histograma de Procesos Definidos.....	74
Gráfico 3: Histograma de Procesos Caracterizados.....	75
Gráfico 4: Histograma de Procesos Secuenciales.....	76
Gráfico 5: Histograma de Generación de Documentos.....	77
Gráfico 6: Histograma de Medición de Procesos.....	78
Gráfico 7: Histograma de Análisis de Procesos.....	79
Gráfico 8: Histograma de Selección de Procesos.....	80
Gráfico 9: Histograma de Mejora de Procesos.....	81
Gráfico 10: Histograma de Selección de Mejoras.....	82
Gráfico 11: Histograma de Procesos Implementados.....	83
Gráfico 12: Histograma de Innovación del Servicio.....	84
Gráfico 13: Histograma de Solución de Problemas.....	85
Gráfico 14: Histograma de Cumplimiento de Resultados.....	86
Gráfico 15: Histograma de Respeto por el Medio Ambiente.....	87
Gráfico 16: Histograma de Ética Laboral.....	88
Gráfico 17: Histograma de Logro de Objetivos.....	89
Gráfico 18: Histograma de Servicio al Público.....	90
Gráfico 19: Histograma de Compromiso Laboral.....	91

## Resumen

La investigación desarrollada: La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo Año 2020; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y su relación con el desempeño laboral en el servicio de admisión del (INEN), la investigación fue elaborada bajo un enfoque cuantitativo, aplicada, con un diseño no experimental, transversal descriptivo, correlacional. Con una población de 30 y una muestra de 28 trabajadores del servicio de admisión, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas que fueron contestado virtualmente contando con validación de tres juicios de expertos. Obteniendo como resultados que existe una correlación altamente significativa entre la Gestión por Procesos y el Desempeño Laboral, así mismo se encontró una moderada asociación de entre la Determinación por Procesos y el Desempeño Laboral y se determinó una alta asociación de entre el Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos y el Desempeño Laboral; por último, respecto a la Mejora de Procesos y el Desempeño Laboral se encontró una alta asociación. Finalmente podemos concluir que las variables 1 y 2 se encuentran relacionadas la implementación de una repercutirá en la otra.

Palabras clave: Gestión por procesos, desempeño laboral, **innovación**

## **Abstract**

The research developed: The Management by Processes and its incidence in the work performance of the National Institute of Neoplastic Diseases Surquillo Year 2020; aimed to determine the relationship between process management and its relationship with job performance in the admission service of the (INEN), the research was developed under a quantitative approach, applied, with a non-experimental, descriptive cross-sectional design, correlational. With a population of 30 and a sample of 28 admission service workers, using the survey as a technique and as an instrument a questionnaire with questions that were virtually answered with the validation of three expert judgments. Obtaining as results that there is a highly significant correlation between Management by Processes and Work Performance, likewise a moderate association was found between Determination by Processes and Work Performance and a high association was determined between Monitoring, Measurement and Analysis of Processes and Labor Performance; finally, regarding Process Improvement and Labor Performance, a high association was found. Finally we can conclude that variables 1 and 2 are related, the implementation of one will affect the other.

Keywords: Process management, job performance, innovation

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial; podemos mencionar Suarez (2017) en su tesis que contiene la primera variable a estudiar que tuvo como objetivo implementar un Modelo Europeo donde la gestión por procesos cumple un papel importante en una organización se obtiene mejores resultados, es importante precisar que en el trabajo realizado tuvo una investigación tipo sustancial, con un diseño no experimental y transversal. Finalmente concluyo la importancia de identificar los procesos críticos para mejorar los resultados.

En ese contexto Clark (2018), en su tesis doctoral tiene la segunda variable a estudiar, nos señala la importancia dentro de una organización sobre todo en una que brinda servicios es así que concluye que las situaciones en el medio ambiente de trabajo y labores influye directamente en los trabajadores.

Varas (2020), en su investigación podemos identificar a la primera variable a estudiaren ella nos señala que los procesos en una organización son el núcleo más importante y el tenerlos identificados ayuda a gestionar de manera eficaz, eficiente, mejorando la productividad y controlando los procesos donde los input y output del cliente interno y externo. Es así que tuvo como conclusión para la presente investigación se viene cumpliendo en forma parcial.

Es por ello, en el contexto Latinoamericano; podemos mencionar Mallar (2010), de la Universidad Nacional de Misiones, Argentina; precisa que el cliente ahora es mucho más exigente y que tanto la tecnología y la competencia han modificado sus necesidades y demandas. En ese sentido a través de un enfoque de Gestión por Procesos buscan la simplificación y optimización de las tareas orientando la organización clásica funcional a una transversal con un enfoque por procesos el mismo que concluye en obtención de resultados que buscan satisfacer las necesidades y superar expectativas.

Así mismo Zans (2017), en su tesis podemos identificar a la segunda variable a estudiar, que obteniendo la identificación que si existe correlación entre el desempeño laboral y el Clima Organizacional como estos influyen en los empleados de la institución educativa de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

Concluyendo la importancia de manera positiva en los trabajadores en el ambiente donde se desarrollan es decir incidiendo de manera favorable el desempeño laboral en la facultad.

Araujo (2018), en su tesis podemos identificar a la segunda variable a estudiar que obteniendo como objetivo la relación que existe entre las dos variables, desarrollando para el presente trabajo que tuvo una investigación aplicada, con un diseño no experimental y transversal descriptivo y correlacional; con un enfoque cuantitativo, utilizando como dimensiones para la evaluación de desempeño la planificación, calidad de trabajo, iniciativa, oportunidad confiabilidad y discreción para el cumplimiento de normas, relaciones interpersonales utilizado por el Ministerio de Salud, de la presente investigación se concluye la importancia de motivar al empleado en su centro laboral este va influenciar en un mejor será el desempeño laboral.

Así podemos indicar de la interpretación realizada al extracto del marco normativo peruano donde nos precisa que Declárase al Estado peruano en proceso de modernización sus instancias de los niveles existente con el propósito de realizar cambios y mejoras que impulsen la gestión pública con un enfoque más al ciudadano democráticamente y descentralizado. Según Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, que fue modificada D.L 1446.

En ese contexto es importante mencionar que se aprobó la (PNMGP) mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, en ella se puede identificar los cinco pilares centrales y tres ejes transversales. Donde la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional es mencionada en el tercer pilar.

Es importante señalar que con la finalidad de optimizar y ordenar las actividades realizadas en la gestión institucional y generar un impacto positivo en los ciudadanos satisfaciendo bajo un enfoque de resultados; la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobó la “Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

Asimismo, a fin de brindar productos (bienes y servicios) de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos. El MINSA, aprobó un documento técnico normativo aprobó la D.A. N° 288-MINSA/2020/OGPPM “Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud”, mediante Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, aplicable a los Organismos Públicos adscritos al Ministerio de Salud, A nivel Local, El INEN, se creó a través de la Ley N° 28748 como una OPD cuenta con autonomía administrativa, adscrito al sector salud, con personería jurídica de derecho público interno y conforme a la LOPE, posteriormente se le calificó como un OPE en concordancia, con el D.S. N° 034-2008-PCM, y modificatorias.

En ese contexto debemos mencionar que mediante Resolución Jefatural N° 065-2017-J/INEN, se aprobó el documento técnico de gestión denominado “Mapa de Procesos Nivel 0 del INEN”; desde una mirada de los Procesos y Sub Procesos Organizacionales, enfocados en los objetivos funcionales de atención a la salud de los pacientes, en el marco de la Misión asignadas en la Ley N° 28748, que aprueba el ROF - INEN, aprobado con D.S. N° 001-2007-SA, los que devienen en los servicios y productos que el INEN brinda al ciudadano, las institucionales públicas y privadas y la comunidad. (Ver Anexo 15),

Así mismo, también mencionar que mediante Resolución Jefatural N° 035-2009-J/INEN, se aprobó la Directiva Interna N° 001-2009-ORRHH/INEN “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”, que tiene como propósito: Identificar objetivamente la conducta laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, para adoptar las acciones acordes con la política institucional que correspondan.

En ese sentido por lo mencionado, se ha formulado a continuación la siguiente investigación, donde podemos ver como la implementación de la gestión por procesos, se relaciona con el desempeño laboral analizando e identificado las actividades que se llevan adelante en el servicio de admisión del (INEN) es decir describir y establecer formalmente los procesos y procedimientos orientados a las acciones estratégicos institucionales orientados a resultados satisfaciendo necesidades.

## **Problema General**

Frente a esta realidad problemática se plantea la siguiente interrogante como Problema General:

¿De qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con el Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?

## **Problemas Específicos**

Así mismo podemos identificar como Problemas Específicos:

- ¿De qué manera la determinación de los procesos se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?
- ¿De qué manera el seguimiento, medición y análisis de los procesos se relaciona con el desempeño laboral Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?
- ¿De qué manera la mejora de procesos se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?

## **Objetivo General**

La importancia del presente estudio de investigación reside en que, a través de la gestión por procesos y su relación con el desempeño laboral se pretende ordenar y simplificar los procesos internos; en ese sentido que tenemos como Objetivo General: Determinar la Gestión por Procesos y su relación con el Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020.

## **Objetivos Específicos**

Así mismo podemos identificar como Objetivos Específicos:

- Identificar la relación de la determinación de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020
- Establecer la relación del seguimiento, medición y análisis de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020

- Evaluar la relación de la mejora de procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020

### **Hipótesis General**

Finalmente, se tiene: Existe relación entre la Gestión por Procesos con el Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020

### **Hipótesis Específicas**

- Existe relación entre la determinación de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020
- Existe relación entre el seguimiento, medición y análisis de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020
- Existe relación entre la mejora de procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **A nivel internacional:**

Delgado (2007), en su estudio de investigación podemos identificar la primera variable a estudiar, que tuvo como objetivo analizar e identificar los procesos claves en la organización y concluyo que con la metodología de la gestión por procesos se obtendrá beneficios orientada a lograr resultados para la solución de los problemas.

Arratia (2010), en el trabajo investigado podemos encontrar a una de las variables a estudiar, se puede observar que el investigador determino como objetivo evaluar como el desempeño laboral de los trabajadores se relaciona con las condiciones donde ejecutan su labor, considerando para ello factores sociales, siendo parte fundamental para su investigación el trabajo que realizan estos educadores y como las reformas educativas realizadas han permitido que el educador cumpla un rol importante en la educación y formación, es así que en se plantean la interrogante de como el centro laboral , clima organizacional donde se desarrollan pueden influir en su desempeño laboral. Finalmente se concluye que como las condiciones de trabajo y su formación de servicio se ven reflejado en satisfacción en su centro de labores y se relacionan con su desempeño.

Gonzales et al. (2011), en el presente artículo sobre mi primera variable a estudiar define que las organizaciones vienen migrando a trabajar en forma transversal es decir basado en procesos, buscando siempre la satisfacción, en sentido la tecnología ha sumado como aporte para realizar mejoras según los nuevos modelos de negocios, es importante señalar que los investigadores tiene como objetivo el beneficio que se obtiene al emplear estas nuevas herramientas que son utilizadas en la variable mi primera variable.

Salas y Ramos (2012), Sobre el desempeño laboral nos señala que esta tiene que ver específicamente con la conducta o comportamiento real de los empleados, sean estos profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, influenciando a su vez, de manera trascendental el componente ambiental. En ese sentido, se puede concluir que existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el

desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Silva (2013), en su investigación se identifica a la primera variable a estudiar que tuvo como objetivo apoyar el desarrollo organizacional del hospital, implementando la gestión por procesos orientada para satisfacer a los usuarios generando un valor agregado y ventajas competitivas para la organización y concluyo que la aplicación de la metodología por procesos es una herramienta importante para tomar decisiones eficientes orientadas a los objetivos estratégicos institucionales.

Martínez y Cegarra (2014), nos señala en su libro citado sobre la gestión de procesos, ayuda que las organizaciones a través de indicadores de gestión pueden evaluar cada una de las actividades que se realizan, de esta manera medir el rendimiento que estas producen con la finalidad de la mejora de los procesos.

Guachamin (2014), en su investigación podemos identificar a la primera variable a estudiar que propuso como objetivo implementar la gestión por procesos orientados hacia las TIC, precisando la relación que existe entre los procesos y la gestión de las tecnologías de la información, a través de cual se identificó las fortalezas y debilidades de los productos y procesos actuales. Que tuvo como conclusión integrar los procesos administrativos bajo un enfoque de procesos para optimizar el tiempo de respuesta, la eficacia y calidad de los servicios brindados a los usuarios.

Tejada (2014), en el trabajo de investigación desarrollado podemos ubicar a una de las variables a estudiar, se puede observar que el investigador tuvo como objetivo la implementación de una gestión por procesos para el servicio de pediatría en un centro de salud, con la finalidad de mejorar la atención brindada al usuario. Se puede precisar que la investigación realizada tubo un enfoque analítico y sintetizado, de la muestra utilizada fue de 40 colaboradores del personal de asistencial. Se puede indicar que la investigación realizada concluyo que con la implementación realizada de una gestión por proceso se consiguió identificar procesos existentes y realizar propuestas de mejoras en beneficio de los usuarios que reciben el servicio.

Rodríguez (2015), en su trabajo podemos identificar a la primera variable a estudiar. Donde señala que el hospital a través de sus diferentes especialidades que brinda a los usuarios, tuvo como objetivo evaluar la atención médica de los servicios ofrecidos a los usuarios para conocer la satisfacción de los usuarios y plantear objetivos estratégicos. Que tuvo como conclusión la gran importancia de implementar una gestión por procesos y un sistema de calidad mejorará la atención para los usuarios que acuden a la consulta externa del hospital bajo un enfoque a resultados.

Blacid y Martillo (2015), en el desarrollo de la investigación realizada podemos identificar a una de las variables a estudiar, se ha podido identificar que el estudio tuvo como objetivo verificar por que se brindaba una mala servicio a los individuos que acuden a este centro de salud, en análisis se puedo observar que existen un desorden administrativo tanto de las historias clínicas, falta información de los procedimientos asistenciales, el personal no se encontraba capacitado. En ese sentido podemos indicar que el investigador busco establecer la relación entre las dos variables estudiadas, y ver como esta influye directamente con las mejoras tecnológicas ya que estas no se veían reflejada en los servicios brindados. Concluyendo la importancia de mejorar las TIC implementado y ampliando la conectividad para ofrecer un mejor servicio de salud a los usuarios.

Sobre la Evaluación de Desempeño en las entidades públicas y su relación el autor precisa las administraciones en entidades del Estado son triviales tanto el trabajo y su rendimiento en servidores públicos en su carrera, siendo la evaluación lo más importante para el área de Recursos Humanos en una entidad pública. (Chiang Vega et al., 2015)

Hernández et at., (2016), en su investigación podemos identificar a la primera variable a estudiar, nos señala que tuvo como objetivo mejorar la gestión el sistema de salud cubano, bajo un enfoque de gestión por procesos para mejorar la calidad, eficiencia, eficacia del servicio brindado al cliente, que tuvo como conclusión que la propuesta planteada en el presente trabajo consiguió mejoras en los servicios brindados en el sector salud.

Lloor (2016), el trabajo de investigación desarrollado podemos encontrar en él una de la variable a estudiar, podemos señalar que el autor tuvo como objetivo identificar el proceso que se realizaba en el servicio del centro de salud, es decir para poder plantear mejoras orientado al usuario final; utilizando información de procesos que se realizaban en otros centros de salud referente al servicio de patología, todo esto fue plasmado en documento técnico de gestión denominado Manual de Procesos y Procedimientos donde se define todas las actividades de manera secuencial donde se definen el procedimiento de cada uno de los responsable. Por último, se concluye que con la utilización de esta herramienta se podrá controlar y realizar mejoras en el servicio de patología.

Chalén (2017), en su trabajo de investigación desarrollado podemos identificar a una de las variables a estudiar, es así que esta investigación tuvo como objetivo el realizar el diseño de los procesos de la empresa aplicando para ello una metodología PHVA. Para ello se obtuvo información a través de fichas de caracterización usando el SIPOC para identificar el estado situacional de los procesos para luego poder realizar la diagramación grafica del mapa de proceso estableciendo en ello los macroprocesos denominados estratégicos, misionales y de apoyo elaborando así mismo diagramas de la secuencia de actividades representadas en flujograma, sistematizándolo a través de un software para poder medirlos y controlarlos así poder cumplir con los objetivos de la organización, una vez puesta en marcha se realizar mejoras a los procesos para el cumplimiento de resultados agregando valor en cada proceso. El investigador concluye que es importante realizar controles y mejoras durante el ciclo de los procesos para hacer las correcciones a tiempo para mantener un estándar de calidad.

Zamora (2017), la investigación desarrollada se puede identificar a una de las variables a estudiar, donde se tuvo como objetivo como la gestión por procesos influyen en los procesos administrativos en una organización, donde realiza una definición de proceso como un conjunto de actividades y operaciones que contienen elementos de entradas y salidas y estos generan productos o servicios para el usuario, se puede observar que el investigador concluye que trabajar bajo un enfoque de procesos hoy en día es más utilizado en los centros de salud es decir se ha migrado de una estructura funcional por una transversal de esta manera se

definieron mejor los procesos y organizar mejor las actividades obteniendo mejores resultados orientados al usuario final.

Gómez (2019), la institución que fue investigada podemos encontrar a una de las variable a estudiar, donde podemos observar que el autor tuvo como objetivo como la primera variable (la gestión por procesos), puede influenciar en la segunda variable (reducir tiempo) en la atención de los usuarios que reciben los servicios de salud desde la entrega de cita hasta la atención en consultorio, así mismo conocer a través de un reporte cuantitativo conocer los tiempos para buscar mejoras que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios que son atendido en menor tiempo optimizado para ellos el investigador apoyo su investigación en estudios de otros autores donde mencionaban a las variables estudiadas .Por otro lado debemos señalar que la investigación tuvo un corte descriptivo transversal, para la recolección de datos se obtuvo de los involucrados en los proceso de la atención en el centro de salud, así mismo también se consideró a los usuarios externos a través de las encuestas realizadas para conocer la satisfacción. Por último, debemos señalar que investigado indica que se identificó problemas que afectan directamente en la consulta externa del centro de salud, es por eso que plantearon estrategias para organizar mejor los procesos, optimizando los tiempos de atención generando de esta manera mejoras que impacten en el usuario final.

#### **A nivel nacional:**

Nariño et at., (2013), en su investigación desarrollada se menciona la primera variable a estudiar y su incidencia que esta tiene en las instituciones del sector salud, precisando que tuvo como objetivo alcanzar mayor satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio asistencial siendo más eficiente y eficaz; el uso de esta herramienta de gestión cada vez se viene difundiendo y utilizando en las instituciones hospitalarias. Es así que se concluyó que el beneficio principal es identificar bien los servicios y productos que busquen satisfacer necesidades para el logro de resultados.

Carranza et al., (2016), en su investigación, donde se identificó a la primera variable a estudiar que tuvo como objetivo diagnosticar y medir el grado de percepción que tienen los clientes respecto a los servicios que brinda la escuela del Ejército del

Perú , con la finalidad de satisfacer las necesidades , es así que se decidió implementar la gestión por procesos con un enfoque basado en proceso en forma transversal y dejar de lado el enfoque funcional con que se venía trabajando realizando un rediseño en la institución identificando procesos, procedimiento y tareas en forma secuencial para el logro de resultado que coadyuve a mejorar la calidad.

Fernández (2017), en su investigación podemos identificar a la primera variable a estudiar, tuvo como objetivo optimizar la atención del servicio de emergencia a través implementado para ello la gestión por procesos gestión, donde se empleó como instrumento el modelo SERVQUAL adaptada para el sector salud; donde se concluyó la importancia de gestionar a través de procesos ha mejorado la buena referencia que tienen los usuarios externos respecto a la calificación de la atención recibida.

Paredes (2017), en su trabajo desarrollado podemos identificar a una de las variables a estudiar, donde se puede observar que el investigador tuvo como objetivo establecer la relación entre las dos variables estudiadas por un lado la motivación y el desempeño laboral; así mismo señala que su investigación fue deductiva, tipo básico con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo transversal y correlacional. Su muestra establecida fue de 91 colaboradores, también se puede indicar que para obtención de sus datos utilizo como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario donde se formularon preguntas que fueron validadas por los expertos. Se concluyo finalmente que existe una relación altamente significativa entre las dos variables propuestas.

Begazo y Fernández (2017), donde se menciona a la primera variable a estudiar en su artículo aborda la relevancia que implica que las entidades públicas peruanas, trabaje para un enfoque gestión por procesos, es decir su aplicación de acuerdo a los lineamientos señalados en la normativa vigente que aprobó la PNMGP, Ley 27658. Es importante precisar que esta metodología de es la nueva forma de hacer gestión pública, simplificados procesos y optimizando la calidad.

Diaz (2017), en su investigación podemos identificar a la primera variable a estudiar que tuvo como objetivo principal mejorar la atención brindada a los pacientes que

acuden a los diferentes servicios, en ese sentido como tarea inicial era de implementar la gestión por procesos. Es importante señalar que la investigación desarrollada fue aplicada, de tipo descriptiva y explicativa, con un enfoque cuantitativo y de diseño pre experimental utilizando para como técnica la encuesta SERVQUAL adaptada con la finalidad de evaluar el grado de percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de atención al paciente formulando para ellos unas preguntas que fueron validadas por juicios de expertos dando la confiabilidad de la misma. En ese sentido se concluyó que la mencionada implementación realizada permitió realizar mejoras en los procesos brindando un servicio de calidad orientado a satisfacer necesidades de los usuarios.

Carrión (2019), en su investigación donde se puede identificar a la primera variable a estudiar que tuvo como objetivo implementar la gestión por procesos para buscar conseguir mejoras que brinda el personal de la mencionada universidad, identificando para ello como primera variable la gestión por procesos y como segunda variable servicio de atención, concluyendo como resultado de la recolección de datos realizado que los servicios que ofrece la universidad no son eficientes es ello que con la gestión por procesos se buscar gestionar en forma transversal para el logro de resultados que impacten directamente con el usuario desde esta manera satisfacciones necesidades.

Núñez (2017), en su tesis de investigación se puede identificar a la segunda variable a estudiar, donde se identificó como objetivo general establecer si existe relación entre la primera y segunda variable, es decir: desempeño laboral y la satisfacción del cliente, el desarrollo de esta investigación fue no experimental, correlacional-transversal de tipo básica con un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo. La muestra utilizada para el presente estudio fueron personal interno y usuarios que solicitan el servicio, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario el mismo que validado por los expertos, concluyéndose que si existe correlación significativa entre el desempeño laboral con la satisfacción del cliente.

Oliva (2017), en el trabajo que fue investigado podemos identificar a una de las variables a estudiar, esta investigación tuvo como objetivo si existe una correlación entre las dos variables la motivación y el desempeño laboral de los empleados de

la entidad de salud. Podemos señalar que la investigación fue básica, con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la para la muestra representativa fue de 130 colaboradores, usando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario donde se formularon preguntas que fueron validados por los expertos. Es importante indicar que el investigador concluye las variables identificadas tienen una relación significativa.

Chumpitaz (2017), en su tesis de investigación donde se identifica a la segunda variable a estudiar, la cual se definió como objetivo conocer el grado de nivel del desempeño laboral del personal de salud (enfermería), que labora en servicio asistencia (gineco-obstetricia), a través de sus características demográficas. Es importante mencionar que la investigación realizada fue de diseño no experimental transversal, tuvo un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo comparativo, para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta donde el investigador formuló unas preguntas en un cuestionario usando para ello la escala de Likert, validados por los expertos, y concluyó que la variable a estudiar se consideró como regular para bueno y no existiendo diferencias significativas según sus características señaladas en la investigación.

Oliva (2017), en su tesis de investigación se ha identificado a la segunda variable a estudiar, tuvo como objetivo verificar si existe correlación entre las dos variables señaladas durante su investigación (motivación y desempeño laboral) en el Hospital. En esa línea de ideas podemos señalar que el investigador realizó una investigación básica, transversal y correlacional, cuantitativo, con diseño no experimental. Usando el investigador para la obtención de datos como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas que fueron respondida por los colaboradores que participaron de acuerdo a la muestra considerada. Se concluyó que ambas variables antes mencionadas se encuentran positiva y significativamente relacionadas. Obteniendo como los resultados los empleados cuentan con grado motivación bueno, contando con nivel alto en la motivación intrínseca, y respecto a su dimensión de la motivación extrínseca se ubica con nivel medio y con nivel bajo la motivación trascendental, Por lo tanto, según lo señalado la investigación precisa que la segunda variable cuenta con nivel poco eficiente.

Monteza (2017), en su trabajo desarrollado podemos encontrar a la segunda variable a estudiar, tuvo por objetivo establecer si existe una correlación entre las dos variables señaladas en el trabajo de investigación realizado siendo estas (clima organizacional y desempeño laboral) de los empleados del Hospital. Es importante precisar que se puede observar que el desarrollo de la investigación realizada, con diseño de estudio descriptivo correlacional, no experimental para la obtención de sus datos utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario donde se formularon preguntas que fueron entregado a los colaboradores que participaron según la muestra estimada; concluyendo que las variables en estudio se relacionan en un nivel regular según resultado obtenidos.

Araujo (2018), en su tesis de investigación se menciona a la segunda variable a estudiar, donde tuvo como objetivo como la motivación y el desempeño laboral guardan una relación directamente correlaciona con el personal de enfermería del Hospital. Es importante mencionar que su investigación fue aplicada, de corte transversal, el diseño no experimental, con nivel descriptivo y correlacional; con un enfoque cuantitativo. Para la muestra estudiada se consideró 103 enfermeras teniendo como primera variable la motivación laboral y para la segunda variable evaluación del desempeño laboral para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario donde se formularon preguntas que fueron validados por expertos donde se concluyó que, la correlación que tiene las dos variables mencionadas.

Cortez (2018), en su trabajo de investigación realizado podemos ubicar a una de las variables a estudiar, se puede señalar que el investigador definió como objetivo establecer la relación directa entre las dos variables la gestión por procesos y satisfacción de los usuarios de entidad militar. Podemos precisar su investigación fue de enfoque cuantitativo, básico, correlacional y de diseño no experimental de cortes transversal; Utilizando como muestra 40 colaboradores, así mismo para la obtención de datos utilizo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fueron validadas por los expertos. Para la confiabilidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach en donde el resultado obtenido fue de 94.9% para la primera variable procesos y 80.2% para la segunda. Donde concluyo que ambas variables tienen relación directa altamente significativa.

Huamán (2018), en su tesis de investigación donde se identificó a la segunda variable a estudiar, que tuvo como objetivo verificar como se relacionan las dos variables a estudiar la motivación y el desempeño laboral. El desarrollo investigación realizada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, para la recolección de datos el investigador utilizo como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas que contestaron los 51 colaboradores, de donde se puede observar que el investigador llego a conclusión donde se puede afirmar la relación es significativa entre las dos variables antes mencionadas.

Retamozo (2018), en su tesis de investigación, se ha identificado a la segunda variable a estudiar que tuvo como objetivo verificar la correlación entre las variables identificadas en la investigación desarrollada; para el estudio realizado el autor utilizo una muestra de 170 colaboradores de acuerdo a sus grados de estudios profesionales y técnicos. De donde se desprende en trabajo investigado que utilizo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, muestreo probabilístico, correlacional de corte transversal; para la recolección de datos utilizo como técnica la encuesta como instrumento un cuestionario donde se formularon unas preguntas que fueron respondidas por los colaboradores y estas fueron validadas por juicios de expertos respaldando las variables y sus dimensiones. Por último, se concluyó que las variables motivación y el desempeño laboral tienen una relación significativamente.

Goicochea (2019), en el desarrollo de su investigación podemos encontrar una de la variable a estudiar, es importante indicar que el investigador tuvo como objetivo establecer si existe una relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional con la finalidad de ser más competitivos y ampliar las fronteras con la internacionalización. Para muestra se contó con la participación de 62 colaboradores, su investigación fue descriptiva, transversal y no experimental, para recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario donde se formularon preguntas, las mismas que fueron validadas por los expertos. Donde se concluye que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Muñoz (2019), en su investigación se identifica a la primera variable a estudiar, que donde tuvo como objetivo determinar el grado de aceptación de los usuarios

respecto al servicio brindado en la consulta externa, la presente investigación tubo un estudio descriptivo donde para la recolección de datos se usó la herramienta SERVQUAL instrumento, llegando a la conclusión que para mejorar la calidad necesitamos cerrar la brecha existente entre las expectativas y sus percepciones sobre la atención en la consulta externa.

Vite (2019), en el desarrollo de la investigación realizada podemos identificar a una de las variables a estudiar; podemos indicar que el investigador tuvo como objetivo establecer si existe relación entre las dos variables estudiadas la gestión por procesos y calidad de servicio, es importante señalar que la investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño experimental, de corte transversal y correlacional usando un método científico deductivo básica. El investigador uso una muestra representativa de 67 personas, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario el mismo que fue validado por los expertos. Por lo que concluye que si existe una correlación altamente significativa entre las dos variables propuestas.

Arteaga (2019), en su trabajo investigado se puede observar una de las variables a estudiar, podemos señalar que el investigador tuvo como objetivo de establecer de qué manera la variable gestión por procesos influye en que el centro de salud sea más competitivo; también poder indicar que la investigación realizada fue no experimental, con un diseño correlacional y de corte transversal. Por otro lado, se puede apreciar que su muestra fue de 110 empleados conformados por los diferentes regímenes laborales de la institución, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario donde se formularon unas preguntas que fueron validadas por los expertos. Se concluye que de análisis realizado se obtuvo que se tiene que plantear nuevas propuestas y alternativas que aporte un valor al público objetivo que e incrementar de esta manera la calidad del servicio del centro de salud.

Robles (2020), la presente investigación que fue desarrollada contiene una de las variables a estudiar que es el desempeño laboral; donde podemos decir que investigador tuvo como objetivo establecer la relación entre la primera variable y la segunda variable (gestión por competencia y desempeño laboral) desarrollado en el centro de salud, es importante mencionar que su investigación realizada fue de

tipo no experimental, con enfoque cuantitativo y corte transversal, diseño correlacional. Así mismo su muestra escogida fue de 85 empleados, para la obtención de datos utilizaron como técnicas: (la encuesta, focus group y análisis documental), los mismo que fueron procesados para conocer si existe relación entre las variables mencionadas. Por último, concluye que si existe una alta significación entre las dos variables estudiadas.

Fernández (2021), en el desarrollo del trabajo investigado se puede identificar a una de las variables a estudiar, donde se puede identificar que el investigador tuvo como objetivo verificar la correlación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de la institución educativa, es importante señalar.

Así mismo para complementar la investigación realizada se ha revisado diversos enfoques conceptuales que contienen a las dos variables estudiadas que nos permiten ampliar la investigación propuesta:

Rojas (2014), el presente artículo nos señala como los procesos asistenciales de un centro de salud si no están sistematizados y orientados a la necesidades de los usuarios pueden provocar disfuncionalidad, ya que muchos centros de salud su estructura organizacional es matricial generando dificultades en el desarrollo para la práctica asistencial esta provoca la ruptura de la continuidad de cuidados, en ese sentido el autor precisa la importancia de implementar modelos de gestión de procesos que regularicen las actuaciones y reduzcan la variabilidad con la final de brindar una mejor atención con seguridad , calidad y continuidad; a los usuarios que solicitan estos servicios.

Sánchez, et at. (2014), define en su investigación sobre la gestión por procesos como identifica el contexto actual de una organización, y que estos se interrelacionan como un sistema para enfocarla a la satisfacción del usuario.

Hitpass (2017), En el presente libro define la Gestión por procesos en una organización donde existen muchos procesos identificados la idea es poder controlar el desempeño de cada una de las actividades de esta manera medir los tiempos para conocer cuáles son los procesos que son muy lentos y así de esta manera poder detectar problemas para poder mejorar los resultados.

Rojas (2017), Define a la Gestión por Procesos la forma de reordenar los trabajos en una organización con la finalidad de satisfacer necesidades de los usuarios, así mismo definir las tareas a todo el personal involucrado es decir la gestión por procesos está alineado a la calidad, orientado al usuario final , contar con compromiso de todo el personal involucrado, buscando siempre reducir la variabilidad y heterogeneidad de los procesos, controlando las actividades a través de sistemas integrado permitiendo de esta manera con la entrega por resultados en la atención brindada.

León, et at. (2019), nos señala que migrar a una gestión por proceso ha sido una tarea complicada que durante años las organizaciones ya que se siguen manteniendo las estructuras funcionales; con el transcurso del tiempo los negocios han conseguido resultados óptimos es por tal razón que siempre va existir resistencia al cambio para su implementación.

Salvador, et at. (2019), en el este artículo nos hacen mención a la gestión por procesos en entidades estatales y con un enfoque centrado en la colaboración de los ciudadanos, por otro lado menciona su representación a través de diseño de mapa de procesos y mapa funcional, en su investigación realizada identifico estrategias de gestión y termino por definir los procesos y la participación de los ciudadanos para formulación de mapa de proceso estableciendo actividades principales desagregando en sub procesos, y finalmente nos señala que la gestión por procesos es una herramienta que contribuye en la administración estatal y que el mapa de procesos definido contribuirá al control respectivo.

Ramírez y Nazar (2019), en su trabajo de investigación define el desempeño laboral como comportamiento de la persona y que esta se relaciona con objetivos de la organización y su cumplimiento es decir tiene un valor que se orientado a las metas se verán reflejado en la entrega de servicios y productos en forma efectiva y siendo más competitivo y sostenibles. citado por (J. P. Campbell & Wiernik, 2015; Pradhan & Jena, 2017).

Rivera, et at. (2020), nos señala en su investigación que el desempeño laboral, hoy en día tiene un papel importante en las organizaciones y sus administradores ya estos se relacionan directamente con los objetivos y su cumplimiento; por otro lado,

determina que se debe tener un sustento cuantitativo de manera que pueda lograr el éxito esperado, finalmente favorece al ámbito empresarial y las mejoras en las organizaciones.

Ramírez, et al. (2020), en la investigación que realizó el autor respecto al desempeño de empleado sostiene que el clima organizacional es importante para generar competencias en las organizaciones, por otro lado hace mención al clima de innovación y como esta influye en el desempeño laboral, para su investigación uso una muestra de 201 colaboradores de empresas en manufactura, obteniendo como resultado que existe relación positiva entre las sus hipótesis por un lado el empoderamiento y la identificación con equipos de trabajo estas influyendo en el clima de innovación y así mis en el compromiso y desempeño laboral.

(Aiteco consultores, 2021) En este artículo nos define la Gestión de Procesos en la gestión gubernamental y nos precisa obtener resultados en forma más eficiente. Organizando a las personas, los sistemas y los recursos disponibles, de esta manera puedan trabajar de manera coordinada y en concordancia con objetivos claramente definidos.

(de la Revista Científica, n.d.) , consultado (2021), Nos señala que las organizaciones hoy en día tienen que adaptarse a los nuevos escenarios para ser más competitivo a la apertura mundial y la tecnología; que hacen que exigentes a los usuarios demandantes, y como a través de la gestión por procesos que enfoca las actividades que se realizan en una organización y es considerada como interconexión de los procesos donde una estructura vertical y funcional se orienta a una forma transversal bajo una metodología para mejorar los procesos ejecutados y obtener resultados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación: La presente investigación es tipo enfoque cuantitativo y diseño aplicada por que la validez de contenido ha sido respaldado por los expertos y contradicciones de resultados de otros autores, planteada orientada a solución de problemas.

Diseño de investigación: El diseño es no experimental transversal descriptivo donde se compara la relación que existe entre las variables, y la correlación que se inicia en la etapa de inicio y termina explicando el comportamiento de las variables. (Ver Anexo 6 -7)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable N° 1: Gestión por Procesos**

Definición Conceptual: Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creado así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad. Secretaria de Gestión Pública. (2018) Norma Técnica N° 001-2018-SGP-PCM. (p. 4)

La Gestión por procesos lo define como una gestión de identificar, representar, diseñar, controlar y mejorar los procesos en una organización, aumentando la productividad y generando un valor para el usuario final. BRAVO, (2011).

Finalmente, podemos hacer una definición del proceso esta se define de inicio hasta el final el proceso, identificado su estudio y relación que este tiene con todos los procesos dentro de la estructura de una organización utilizando para ello el ciclo PDCA, para gestionar mejor el trabajo que debe realizar, así mismo se elaboran ficha de proceso donde se describe la caracterización de varias

categorías del proceso y es importante señalar a su vez con que proceso se relacionan. (Medina León et al., 2019)

**Definición Operacional:** La gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para ello se ha identificado 3 dimensiones que será medidos con 11 indicadores.

Se incluye matriz de operacionalización de la variable 2 (Ver Anexo 8)

### **Variable N° 2: Desempeño laboral**

**Definición Conceptual:** Chiavenato (2007), definió “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona” (p.243). (Citado Chumpitaz,2017)

De acuerdo con Bohórquez (2007) “se puede definir al desempeño laboral como el resultado obtenido por el colaborador en un tiempo determinado los objetivos y metas de la organización o Institución” (p. 48). (Citado Chumpitaz,2017)

**Definición Operacional:** El Desempeño Laboral, fue identificado por tres dimensiones y medido por 8 indicadores.

Se incluye matriz de operacionalización de la variable 2 (Ver Anexo 9)

### **Indicadores:**

Además, para la variable (1) Gestión por Procesos, se determinaron 3 dimensiones: Determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de los procesos y mejora de procesos, cada uno con sus indicadores respectivos.

Así, mismo con la variable (2) Desempeño Laboral, se determinaron 3 dimensiones: Competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales y competencias de capacidad técnica.

### **Escala de medición:**

La investigación utilizará la escala ordinal que nos permitirá a través de ella evaluar al encuestado respecto a un tema planteado.

### **Teorías Administrativas que sostiene a la presentación de la Presente Tesis**

Podemos concluir que la Gestión por Procesos se sostiene con la Teoría Científica, quien tiene como su principal protagonista es Frederick Taylor, quien plasmó las tareas y el enfoque organizacional usando un método científico que se basa en tiempos y movimientos.

Por otro lado, el Desempeño Laboral se sostiene con la Teoría Humanista, que tiene como su principal protagonista a Elton Mayo, que estudia principalmente las relaciones humanas desde un enfoque conductista.

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

#### **Población**

La población de estudio para esta investigación está constituida por 30 trabajadores asistenciales y no asistenciales del servicio de admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en la av. Angamos N° 2530 en el distrito de surquillo.

Según Tamayo (2012) señala que la población es “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe y cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación” (p. 180).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Para Diaz, Ojeda y Valderrábano (2016), en su publicación titulada “metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicación de encuestas” define

población objetivo o de referencia “al colectivo del cual interesa conocer generalmente una serie de características. Esta puede ser finita o infinita” (p. 19).

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple como primera etapa y el muestreo estratificado como segunda etapa, para la distribución muestral correspondiente. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula: (Ver Anexo 10)

### **Muestra**

Para la muestra se seleccionó a 28 trabajadores asistenciales y no asistenciales del Servicio de Admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en la av. Angamos N° 2530 en el distrito de Surquillo. Para Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), Una muestra es “un subconjunto de unidades seleccionadas de la población a partir de uno o varios marcos” (P.21)

En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible” (p.93).

### **Muestreo**

Para López (2004). Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población". (MATA et al, 1997:19)

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

La técnica utilizada en la recolección de los datos para el desarrollo de la investigación fue la Encuesta y el instrumento el Cuestionario en escala de Likert que tiene preguntas que vienen de los indicadores. (Ver Anexo 11).

### **3.5. Procedimientos**

EN primer lugar debemos señalar que se consideró la validación del asesor de tesis al proyecto de investigación a realizarse, para luego hacer las coordinaciones con los expertos que fueron asignado por la universidad (UCV); para remitir la ficha de validación del instrumento para revisión y validación, luego se presentó una carta a través de mesa de partes del (INEN) solicitando permiso para aplicar encuesta y uso de datos al personal del servicio de admisión y su posterior publicación, recibimos la respuesta de autorización de la institución a continuación formulamos una encuesta virtual para recogió de datos para la validación del estudio de las variables (1) Gestión por Procesos y variable (2) Desempeño Laboral, usando el instrumento validado por los expertos.

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

La presente investigación utilizo el método y análisis de datos a nivel descriptivo inferencial y correlacional. Para la recolección de datos utilizamos como técnica una encuesta virtual usando un formulario en línea y como instrumento un cuestionario donde se recogieron las respuestas de los colaboradores de acuerdo a la muestra seleccionada; la información obtenida fue procesada usando un formato Excel y el programa estadístico IBM SPSS Statistic versión 25; después se obtuvieron los resultados estadísticos descriptivos se obtuvo tablas y/o gráficos (histogramas) de tal manera que permiten su correcta interpretación de las variables y sus dimensiones estudiadas.

Por último, se realizó el análisis de correlación para las variables estudiadas V1 y V2 y sus dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se encuentra alineada al código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, cumpliendo de esta manera con estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad; respetando los derechos de propiedad de los autores mencionados con la finalidad de garantizar la calidad ética de la

investigación. En ese contexto hay que precisar que los datos consignados mantienen la originalidad en esta investigación respetando las normas éticas se ha procedido a pasar por el programa Turnitin (Ver anexo 17)

#### **IV. RESULTADOS**

De la aplicación sobre los datos muestrales, de las pruebas de asociación de variables se obtuvieron los siguientes resultados: (Ver Anexo 13)

- Existe una correlación alta del 71.6% entre la Gestión por Procesos y el Desempeño Laboral, relación altamente significativa entre dichas variables desarrolladas en la investigación.
- Con respecto a la primera hipótesis específica, se encontró una moderada asociación del 54.3%, entre la Determinación por Procesos y el Desempeño Laboral, estadísticamente altamente significativa.
- En la segunda hipótesis específica, se determinó una alta asociación del 75.8% entre el Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos y el Desempeño Laboral; estadísticamente altamente significativa.
- También se encontró una alta asociación del 67.2% entre la Mejora de Procesos y el Desempeño Laboral estadísticamente altamente significativa.

## V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio.

En la presente investigación desarrollada, se encontró una entre la Gestión por Procesos y el Desempeño Laboral, respondiendo de esta manera al propósito planteado en la hipótesis general.

Así mismo, entre la Determinación por Procesos y el Desempeño Laboral de objetivos, se encontró una alta significación estadística, de la dimensión frente a la segunda variable; igual situación se determinó el Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos y el Desempeño Laboral; en cuanto a la Mejora de Procesos y el Desempeño Laboral se alcanzó similar resultado.

También es importante indicar que de toda la literatura consultada y la investigaciones realizadas por los diferentes autores que fueron citados en la referencia, podemos señalar en primer lugar que la primera variable y la segunda estudiada cumplen un papel importante en muchos centros de salud, es en ese contexto de ideas que la metodología de gestión por procesos está ayudando a organizar mejor sus servicios de salud que se brinda a los usuarios, así mismo no menos importante también el desempeño laboral tiene influencia en desarrollo de cada una de las tareas y actividades que realizan los trabajadores y que tanto la motivación y el ambiente laboral cumplen un rol importante con esta variable estudiada.

Delgado (2007), en el trabajo consultado se consideró para el estudio a la primera variable siendo un punto importante identificar los procesos claves dentro de una organización y que estos deben cumplir con los objetivos que se orienten a los resultados y dar solución a problemas que se presenten.

Arratia (2010), en el trabajo investigado podemos encontrar a la segunda variable, podemos resaltar en líneas generales que la variable en mención influye con el ambiente laboral donde se desempeñan los trabajadores en ese sentido las

condiciones donde se desarrollan van conseguir la satisfacción y mejorar su desempeño en las tareas que asignadas.

Gonzales et al., (2011), en el presente artículo sobre mi primera variable a estudiar define que las organizaciones vienen migrando a trabajar en forma transversal es decir basado en procesos, buscando siempre la satisfacción, en sentido la tecnología ha sumado como aporte para realizar mejoras según los nuevos modelos de negocios, es importante señalar que los investigadores tiene como objetivo el beneficio que se obtiene al emplear estas nuevas herramientas que son utilizadas en la variable mi primera variable.

Salas y Ramos (2012), en el desarrollo de la investigación realizada por los dos investigadores mencionados, nos señala sobre la segunda variable a estudiar y como esta guarda una relación con el comportamiento y la conducta de los empleados que se ve reflejado cuando se brinda atención en el servicio de salud por eso podemos concluir que para mejorar la calidad brindada en salud se debe mejorar el desempeño que cumplen cada uno de los involucrados.

Silva (2013), para este investigador que considera nuestra primera variable a estudiar, la importancia de trabajar bajo un enfoque de proceso en una organización, busca entregar los servicios y productos pensados en resultados y satisfacción de los usuarios, es así que esta metodología sirve también para toma de decisiones y para dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Martínez y Cegarra (2014), nos señala en la cita que hacen referencia los investigadores sobre la primera variable a estudiar es importante señalara lo que mencionar que todo proceso debe ser medido y controlado para poder realizar mejoras.

Guachamin (2014), en esta investigación nos señala a la primera variable a estudiar, el investigador realizo una implementación de bajo un enfoque de procesos para complementar con la tecnología de la información en el desarrollo de su investigación se pueden decir que las variables guardan una relación, es decir se puedo identificar puntos críticos en los procesos existente y realizar mejoras optimizando la entrega del servicio brindado con calidad y eficacia al usuario.

Tejada (2014), en este trabajo investigado se puede identificar a la primera variable, el desarrollo de esta investigación busco el implemento en centro de salud en el servicio de para niños una gestión por procesos con la finalidad de mejorar la atención que se venían brindado en el mencionado servicio con está logrando identificar los procesos existentes que permitieron realizar mejoras pensado más en el usuario final.

Rodríguez (2015) en esta investigación realizada se identificó a la primera variable a estudiar, y como a través de una implementación de una gestión por procesos se consiguieron mejorar la atención del centro de salud brindado en sus diferentes especialidades; usando también un sistema de calidad que complemente en el servicio de atención del usuario obteniendo resultados y satisfacción.

Blacid y Martillo (2015), para estos dos investigadores su finalidad era conocer la realidad de porque se brindaba un mal servicio en el centro de salud, para esto en la investigación realizada se identificaron que los procedimientos administrativos y asistenciales se encontraban ordenados y eso generaba la mala atención y la falta de tecnología y así mismo la falta de capacitación de los empleados, con la implementación de una gestión por procesos se comprobó que guardan relación como complemento con la tecnología de la información para agilizar y ordenar los procesos y de esta manera brindar un mejor servicio al usuario final .

Respecto a nuestra según variable a estudiar identificada citada por los estos autores, la importancia de esta variable que influye directamente en los servidores de las diferentes entidades del Estado y que estas se ven reflejado en los servicios que son brindados al ciudadano y que es tarea de la oficina de recursos humanos realizar evaluaciones y mejorar el ambiente laboral que contribuya a mejorar el rendimiento de los servidores públicos (Chiang Vega et al., 2015)

Hernández et at., (2016), en el desarrollo de la investigación realizadas por estos autores podemos identificar a la primera variable a estudiar, que como la gestión por procesos ayudo a mejorar la calidad del servicio brindado en el centro de salud siendo más eficiente y eficaces.

Loor (2016), en esta investigación realizada el autor nos señala que primero se identificaron los procesos que realizados en el centro de salud en el servicio de

patología y luego de un análisis en otros centros de salud, se plantearon mejoras utilizando herramientas de gestión por procesos como elaborando manuales que contenían los procedimientos y actividades en forma secuenciales de los procesos, de esta manera para poder controlar y medirlos y poder realizar mejoras para el usuario final que solicita el servicio.

Chalén (2017), en su trabajo de investigación desarrollado podemos señalar, en primer un lugar que identifico el estado situacional del proceso utilizando para ello la mitología PHVA de esta manera definió los macro procesos de la organización siendo estos estratégicos, misionales y de apoyo para luego ser representado en mapa; resalta la importancia de que todo proceso debe ser medido y controlado durante su ciclo para poder realizar mejoras.

Zamora (2017), en esta investigación realizada en primer lugar es importante señalar que hay centros de salud que vienen trabajando con un enfoque funcional está migrando a enfoque por gestión de procesos por que permite trabajar en forma transversal en una institución y tener un mejor control de los procesos que se realizan y así brindar un mejor servicio obtenido mejores resultados para el usuario final.

Gómez (2019), en esta investigación realizada el autor tuvo como objetivo reducir los tiempos de espera de las diferentes áreas del centro de salud para ello busco determinar si existe relación de como una gestión por proceso puede influenciar en el tiempo en el servicio brindado, para ello utilizo los estudios de diferentes autores que trabajaron con esas variables y por último se pudo identificar los inconvenientes que no permitían brindar un buen servicio para ello se plantearon estrategias para optimizar los procesos brindados al usuario.

Nariño et al., (2013), estos autores después de realizar esta investigación precisaron que la variable gestión por procesos hoy en día viene siendo utilizado por los diferentes centros de salud y esto han permitido mejora la atención de sus servicios asistenciales logrando la satisfacción de los usuarios y logro de resultados.

Carranza et al., (2016), en su investigación, realizada por los autores se realizó un rediseño de los procesos que brindaba esta institución militar migrando de un

enfoque funcional a un enfoque de gestión por procesos obteniendo mejores resultados en el servicio brindado al usuario.

Fernández (2017), para este investigador con la implementación de una gestión procesos logro mejorar la intención brindada en el servicio de emergencia del centro de salud logrando la satisfacción de los usuarios

Paredes (2017), en esta realizada el investigador determino la relación entre sus dos variables estudiadas la motivación y el desempeño laboral y como estas influyen en el ambiente de labores de los empleados después de análisis realizado se precisa que estas tienen una alta significación.

Begazo y Fernández (2017), estos investigadores en su trabajo desarrollado mencionan a la gestión por procesos de acuerdo a la normativa vigente las entidades públicas hoy en día tienen unos lineamientos de una nueva metodología para mejor la organización de sus procesos y los servicios que se brinda a los usuarios.

Díaz (2017), en esta investigación realizada por este autor debemos en primer lugar señalar que después de implementar la gestión por procesos en el centro de salud mejoro la atención de los servicios brindados, por otro lado, se demostró que trabajar bajo este enfoque mejoro la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Carrión (2019), en su investigación el autor busco determinar como la gestión por procesos se relaciona con el servicio de atención en el centro universitario, es así que después de un análisis se concluye que el trabajo en forma transversal de los procesos permitió mejoras en la organización de las actividades realizadas por los empleados y lograr resultados que impacte en el usuario que solicita el servicio.

Núñez (2017), en su tesis de investigación en primer lugar debemos señalar que el autor determino si el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción del cliente, para ello después del análisis realizado concluyo que existe una correlación significativa entre las dos variables antes mencionadas.

Oliva (2017), en su trabajo investigado en primer lugar nos señala que después de haber realizado su análisis de comportamiento de estas dos variables determino

que existe relación significativa entre la motivación y la evaluación de desempeño de los trabajadores del centro de salud.

Chumpitaz (2017), con esta investigación en primer lugar busco conocer cuál era el grado de desempeño del personal asistencial que laboraba en el servicio de obstetricia y como sus características demográficas influenciaban en la atención que se brindada en el servicio; después del estudio realizado con los colaboradores y la obtención de los resultados concluyó que ambas variables estudiadas no tienen diferencias significativas según sus características señaladas en la investigación.

Oliva (2017), en su investigación realizada en primer lugar busco determinar si existe una correlación entre la motivación y desempeño laboral en el Hospital. De su análisis realizado concluyo que ambas variables tienen una significativa relación positiva y que el grado de motivación de los trabajadores es buena sin embargo su segunda variable tiene un nivel poco eficiente.

Monteza (2017), en su trabajo desarrollado en primer lugar determino que las variables en estudio clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados del centro de salud, después de análisis realizado por el investigador se obtuvo como resultado que las mencionadas variables se relacionan con un nivel regular de acuerdo a los datos obtenidos.

Araujo (2018), en su tesis de investigación hacen mención a la segunda variable a estudiar y como segunda variable a la motivación, en primer lugar, el investigador busco con esta investigación determinar cómo ambas influyen en el personal de enfermería del centro de salud, después del análisis realizado y obtención de los resultados concluye que la motivación laboral y el desempeño laboral tiene una correlación significativa.

Cortez (2018), en su trabajo investigado busco en primer lugar determinar si existe una relación entre la gestión por procesos y esta como inciden en la satisfacción del usuario final de una entidad militar, después de haber realizado su análisis de su investigación y obteniendo los resultados este concluyo que ambas variables tienen un alta significaron.

Huamán (2018), en su tesis de investigación determino como las dos variables la motivación y el desempeño laboral se relacionan directamente después de su

análisis y obtención de sus resultados concluye que ambas variables antes mencionadas tienen una alta significación.

Retamozo (2018), en esta investigación el autor determino que existe correlación entre las variables estudiadas motivación y el desempeño laboral y después de su análisis realizado y la obtención de su resultado este concluye existe una alta significación entre las variables.

Goicochea (2019), en su investigación realizada determino si existe una relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional con la finalidad de buscar ampliar las fronteras de los negocios y ser más competentes, para ingresar a otros mercados, es así que después de su análisis realizado y la obtención de sus resultados este concluye que ambas variables tienen una relación significativa.

Muñoz (2019), en su investigación realizada, determino el grado de aceptación que tenía los usuarios que acudían a la consulta externa del centro de salud, y como implementando una gestión por procesos mejoraría el servicio brindado y acortando la brecha existen de insatisfacción y mejorar la percepción de los usuarios finales.

Vite (2019), en esta investigación realizada el autor identifico la variable gestión por procesos y calidad de servicio, para realizar su estudio de investigación después de realizar su análisis y obtener su resultado este concluye que ambas variables mencionadas tienen una correlación altamente significativa.

Arteaga (2019), en su investigación realiza, en primer lugar, determino como la gestión por procesos influiría directamente en el centro de salud para ser más competitivo, del análisis realizado podemos señalar que se plantearon nuevas propuestas de mejoras en los procesos realizados generando un valor agregado en la entrega de los servicios que reciben los usuarios.

Robles (2020), en su investigación desarrollada determino en primer lugar si existe relación entre sus dos variables estudiadas, después de su análisis realizado en su investigación y después de resultados este afirma que si existe una alta significación entre las variables gestión por competencia y desempeño laboral desarrollado en el centro de salud.

Fernández (2021), en su investigación realizada el autor determino que existe una relación entre sus variables estudiadas la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del centro educativo, de los análisis realizados por el investigador después de obtener sus resultados concluye que existe una relación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas.

## VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación se derivan las siguientes conclusiones:

- El Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas viene implementando a nivel institucional un enfoque de gestión por procesos lo cual ha coadyuvado en el desempeño laboral del personal administrativo y asistenciales que fortalecen y garantizan la adecuada y oportuna atención brindada a los pacientes oncológicos a través de sus diferentes especialidades que ofrece la institución.
- La Determinación por Procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se encuentra en desarrollo como primera fase de la Gestión por Procesos con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal, en ese contexto podemos indicar que dicha implementación busca organizar los servicios brindados a nivel institucional.
- El Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos que vienen realizando en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas han permitido evaluar e identificar el desempeño de los procesos a través de indicadores de gestión, controlando los procesos críticos, permitiendo al personal administrativo y asistencial mejorar su Desempeño Laboral, brindado un servicio de calidad más humanizado.
- A través de la Mejora de Procesos identificados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas se ha logrado optimizar y simplificar los diferentes servicios brindados siendo los gestores principales el personal involucrado mejorando de esta manera el Desempeño Laboral, para el logro de objetivos institucionales y buscando la satisfacción de los usuarios externos e internos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De las conclusiones vertidas en la presente investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

- Contar con el compromiso de la Jefatura Institucional, los dueños de los procesos, el personal administrativo y asistencial del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas apoyando a la implementación de Gestión por Procesos y el Desempeño Laboral fortaleciendo y garantizando la adecuada y oportuna atención brindada a los pacientes oncológicos a través de sus diferentes especialidades que ofrece la institución.
- Continuar con la implementación de la primera fase de la Gestión por Procesos, la Determinación por Procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal, que permitan organizar los servicios brindados a nivel institucional.
- Priorizar el Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas para tener controlado los procesos críticos a través de indicadores de gestión y buscando de esta manera el Desempeño Laboral, brindando un servicio de calidad con valor agregado.
- Optimizar y simplificar los procesos identificados a través de la Mejora de Procesos, para fortalecer los diferentes servicios brindados, mejorando el clima y el Desempeño Laboral, para el logro de objetivos institucionales, superando las expectativas de los usuarios externos e internos, que acuden al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- De la investigación realizada se ha evidenciado que el servicio de admisión del INEN, no cuenta con un inventario de procesos y procedimientos, en ese sentido de acuerdo a la metodología de la gestión por procesos se formuló una propuesta en coordinación con el área usuario realizando un inventario con la lista de procedimientos, diseño de proceso y flujogramas que muestra la representación gráfica de las actividades que realizan los involucrados. En ese sentido se recomienda que elaboren un documento técnico de gestión (MAPRO). (Ver Anexo 16)

## REFERENCIAS

- (Hernández et al., 2016), *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud*. (Spanish). Revista Gerencia y Políticas de Salud, 15(31), 66–87. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n31/1657-7027-rgps-15-31-00066.pdf>
- Aiteco Consultores. (19 de julio de 2021). Gestión de Procesos de la Administración Pública. Obtenido de: <https://www.aiteco.com/gestion-de-procesos-en-la-administracion-publica/>
- Araujo, M.G. (2018), *Motivación y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30266>
- Araujo, M.G. (2018), *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2018*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30266>
- Arratia B. A. (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados [tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/105805>
- Arteaga, P.A. (2019) Gestión por Procesos en la competitividad del Hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial la Libertad, Essalud – 2017 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio [Institucional https://hdl.handle.net/20.500.12692/30948](https://hdl.handle.net/20.500.12692/30948)
- Aurora M. M. y Juan C.N.(2014) La Empresa y su Relación Gestión por procesos de negocio: organización horizontal, Ecobook-Editorial del Economista; <https://bit.ly/36ql0so>
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernández Baca, W. (2017), “Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana”. Gestión En El Tercer Milenio 19(37), 25-30.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13773>

- Blacid, G.P. y Martillo A.B. (2015). La conectividad y su incidencia en la gestión por procesos del hospital Dr. Juan Montalván Cornejo, en el cantón Urdaneta, Provincia de los Ríos, año 2013, propuesta alternativa. [tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5572>
- Bravo, (2011) Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia) 4ª Edición (320 páginas., 24,5 x 17 cm.), Editorial Evolución S.A jbravo@vtr.net . [https://www.academia.edu/8599803/Gesti%C3%B3n\\_de\\_Procesos\\_Alineados\\_con\\_la\\_estrategia](https://www.academia.edu/8599803/Gesti%C3%B3n_de_Procesos_Alineados_con_la_estrategia)
- Carranza Vilahur, L., Valverde Vírhuez, J., & Vera Ipenza, J. (2016), Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB). [Tesis de maestría de la Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico. <http://hdl.handle.net/11354/1137>
- Carrión, G. (2019), *Gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38044>
- Cerda, D.L. (2018), La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la UGEL 05, SJL – 2018. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27935>
- Chalén, J.F. (2017). Aplicación de un modelo de gestión por procesos mediante la metodología PHVA para la optimización de procesos en la Empresa XOMER CIA. LTDA. de la ciudad de Riobamba [tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6922>
- Chiang Vega, María Margarita, & San Martín Neira, Nadia Jacqueline. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la

Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Chumpitaz, J.L. (2017), *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14272>

Clark, Y. (2018) *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio institucional Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/16807>

Congreso de la República de Perú. (2002,30 de enero). Ley N° 27658, *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario Oficial El Peruano  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Congreso de la República del Perú. (2013,09 de enero). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Congreso de la República. (2006, 30 de mayo). Ley N° 28748, *Ley que crea como organismo público descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28748.pdf>

Congreso de la Republica. (2007,11 de enero) Decreto Supremo N° 001-2007-SA, *Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades - INEN*. Diario Oficial El Peruano.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/279131/250496\\_DS001-2007SAEP.pdf20190110-18386-e4fyxf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/279131/250496_DS001-2007SAEP.pdf20190110-18386-e4fyxf.pdf)

Cortez, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016* [tesis de maestría,

de la Revista Científica, E. (n.d.). La Gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Edu.Ar. Retrieved July 21, 2021, from <https://bit.ly/3hZhhZA>

Delgado, M. de la C. M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Ciencias de La Información, 38(3), 13–24.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181414861002.pdf>

Díaz, J.J. (2017), *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al paciente en el Hogar de la Madre, 2017*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15228>

Fernández Sánchez, DG (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de Covid-19. Economía & Negocios, 3 (1), 47–62. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>

Fernández, V. (2017), *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención del servicio de emergencia y hospitalización del hospital maría auxiliadora - rodríguez de mendoza 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16380>

Goicochea, DC (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. Global Business Administration Journal, 2 (2), 73–99. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>

Gómez R.P. (2019) Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. Quito, 2019 [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10644/6587>

González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez Caballero, D. y Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos

Guachamin, P. (2014), *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/4042>

Hitpass, B. (2017). *BPM: Gestión de Procesos de Negocio: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada*. Dr. Bernhard Hitpass. <https://bit.ly/3xya4oz>

Huamán, M.F. (2018), *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37559>

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. (2009, 01 de enero). Resolución Jefatural N° 035-2009-J/INEN, *Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral*. Normas Legales INEN. [http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas\\_legales/NUEVA\\_Resoluciones\\_Jefaturales/2009/RESOLUCION\\_JEFATURAL\\_N\\_035\\_2009.pdf](http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/NUEVA_Resoluciones_Jefaturales/2009/RESOLUCION_JEFATURAL_N_035_2009.pdf)

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. (2017, 03 de marzo). Resolución Jefatural N° 065-2017-J/INEN, *documento técnico de gestión denominado Mapa de Procesos del Instituto Nacional de Enfermedades*. Normas Legales INEN. [http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas\\_legales/NUEVA\\_Resoluciones\\_Jefaturales/2017/RJ%20065-2017.pdf](http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/NUEVA_Resoluciones_Jefaturales/2017/RJ%20065-2017.pdf)

León, A. M., Rivera, D. N., Hernández-Nariño, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingenieria*, 27(2), 328-342. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/procedimiento-para-la-gestión-por-procesos/docview/2283390578/se-2?accountid=37408>

- Loor, C.V. (2016), Implementación de la gestión por procesos en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Rodríguez Zambrano [tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43573>
- López, (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 18 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Mallar, M.A. (2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro", 13(1), [fecha de Consulta 13 de Mayo de 2021]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A. y Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 27 (2), 328–342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Salud. (2020, 28 de mayo). Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM “Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.” Normas Legales MINSA. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/863557/Resolucio%CC%81n\\_Secretarial\\_N\\_063-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/863557/Resolucio%CC%81n_Secretarial_N_063-2020-MINSA.PDF)
- Monteza, A.Y. (2017), *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/789>
- Muñoz, J.J. (2019), *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38780>

- Nariño, A. H., Rivera, D. N., León, A. M., & León, M. M. (2013). "Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: Concepción metodológica y práctica". *Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), 739-756. <https://doi.org/10.5700/rausp1118>
- Núñez, L.E. (2017), *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12993>
- Oliva, E. (2017), *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9048>
- Oliva, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [Repositorio Institucional https://hdl.handle.net/20.500.12692/9048](https://hdl.handle.net/20.500.12692/9048)
- Paredes, E.I. (2017), *Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8856>
- Ramírez, M., Fernando Montoya, Ostos, J., & Arteaga, A. R. S. (2020). ROLE OF EMPOWERMENT AND IDENTIFICATION WITH WORK TEAMS IN INNOVATION CLIMATE. *Revista De Administração De Empresas*, 60(3), 183-194. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020200302>
- Ramírez-Vielma, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho*, 19(4), 791–799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Retamozo, R.G. (2018), *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, 2018*. [Tesis de maestría, de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21232>

- Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–12. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Robles, W.F. (2020). Gestión por competencias y desempeño laboral en el Hospital La Caleta de Chimbote, año 2019 [tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universitario <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44863>
- Rodríguez, J.K. (2015) *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>
- Rojas González, A. A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Ene*, 8(3). <https://doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>
- Rojas, J.L. (2007) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2007a/](http://www.eumed.net/libros/2007a/)
- Salas Perea, Ramón Syr. (2012). Training processes, professional skills and job performance in the National Health System in Cuba. *Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165. Recuperado en 11 de julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es&tlng=en).
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59–66. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100059&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100059&lng=es&tlng=es).
- Sánchez-Ruiz, Lidia & Blanco, Beatriz. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización*. <https://bit.ly/3zxsEOn>
- Secretaría de Gestión Pública. (2018, 27 de diciembre). *Norma Técnica N° 001-2018-SGP-PCM, Norma Técnica para la implementación de la gestión por*

*procesos en las entidades de la administración pública*. Diario Oficial El Peruano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/NT-001-Gesti%C3%B3n-por-Procesos-merged.pdf>

Silva, V. (2013), *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional de la Universidad de Chile. <http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/handle/123456789/375>

Suárez, E.M. (2017) *Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: el papel mediador de la gestión por procesos y la planificación estratégica*. [Tesis Doctoral Inédita, Universidad de Sevilla]. Repositorio institucional Universidad de Sevilla. <http://hdl.handle.net/11441/64405>

Tejena R. (2014). *Modelo de Gestión, por procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo “Dr. Verdi Cevallos Balda”* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja. Manaví, Ecuador]. Repositorio Institucional <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/11206>.

Varas, D.H. (2020), *Gestión por procesos de una Clínica Privada en la ciudad De Trujillo, primer semestre 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49766>

Vite, N.M. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4080>

Zamora, M.H. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata* [tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio [Institucional http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203](http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203).

Zans, A.J. (2017), *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

Repositorio Institucional Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## **ANEXOS**

ANEXO 1: Carta de permiso realizar investigación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

ANEXO 2: Carta de respuesta autorización para investigación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

ANEXO 3: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

ANEXO 4: Matriz de Coherencia entre Problema Principal y Problema Específicos

ANEXO 5: Matriz de Consistencia de la Investigación

ANEXO 6: Tipo y Diseño de Investigación

ANEXO 7: Algoritmo del Diseño de la Investigación

ANEXO 8: Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

ANEXO 9: Matriz de Operacionalización de Variable N° 2

ANEXO 10: Cálculo de la muestra

ANEXO 11: Cuestionario Virtual

ANEXO 12: Prueba de Confiabilidad para calcular el Alfa de Cronbach

ANEXO 13: Estadística Descriptiva

ANEXO 14: Prueba de Hipótesis y Correlaciones

ANEXO 15: Mapa de Proceso Nivel 0 INEN

ANEXO 16: Propuesta de Inventario de Procesos y Procedimientos, diagrama de proceso y diseño de flujogramas (Proceso Nivel 1: Servicio de Admisión al Paciente y Archivo).

ANEXO 17: Revisión de Similitudes – Turnitin

**ANEXO 1 - Carta de permiso realizar investigación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Solicito: Permiso para aplicar la encuesta y uso de datos del servicio de admisión del INEN y autorización para que a la finalización se publique la tesis

DR.  
EDUARDO PAYET MEZA  
Jefe Institucional  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Yo ALEXANDER MASSA VILLAR, identificado con DNI: 40462575, con domicilio en la Av. Los Rosales N° 485 Urbanización Vipol – Callao, **actualmente vengo laborando en la Oficina de Organización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto con el cargo de Especialista de Procesos.** Ante Ud. respetuosamente me presente y expongo:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III ciclo de estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y, para fines de desarrollar mi tesis necesito aplicar la encuesta y uso de datos del servicio de admisión del INEN; asimismo autorización para que a la finalización se publique la tesis titulada: **"Implementación de la Gestión por Procesos en el Servicio de Admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo. Año 2020"**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitada para la ejecución del indicado proyecto de investigación culminada la tesis.

Surquillo, 19 de abril 2021

  
Alexander Massa Villar  
DNI: 40462575  
MOVIL: 951-636009



## ANEXO 2 - Carta de respuesta autorización para investigación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

	<b>PERÚ</b>	Sector Salud	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	
---	-------------	-----------------	---	---

DECEMO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRÉS  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Surquillo, 01 JUN 2021

**CARTA N° 184 -2021-GG/INEN**

Señor  
**ALEXANDER MASSA VILLAR**  
Estudiante de Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública  
Universidad César Vallejo  
Av. Los Rosales N° 485 Urbanización Vinil  
**CALLAO**

Referencia: Carta s/n de fecha 19 de abril de 2021

 Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN y, a la vez hacer de conocimiento que se le concede el permiso para usar los datos y aplicación de encuesta a desarrollarse en el Servicio de Admisión a cargo del Departamento de Atención de Servicios al Paciente y "Equipo Funcional de Historias Clínicas, Triage y Admisión de pacientes" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN para el desarrollo de la tesis: "La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo Año 2020"; asimismo, la autorización de su publicación una vez culminada la tesis.

 Es todo lo que se informa, para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



  
DIRECCION GENERAL DE PROMOCION Y PROTECCION DE LA SALUD  
DIRECCION GENERAL DE INVESTIGACION EN ENFERMEDADES NEOPLASICAS  
DIRECCION GENERAL DE ATENCION DE SERVICIOS AL PACIENTE

VRZA/YTM/la

## ANEXO 3 - Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

### FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:**

La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo.  
Año 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Alexander Massa Villar

**GRADO ACADÉMICO:** Bachiller en Administración



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1:  Gestión por Procesos	Determinación de procesos	Identificación de productos	1. Se tiene identificado los productos ofrecidos a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Muy de acuerdo</li> <li>o De acuerdo</li> <li>o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>o En desacuerdo</li> <li>o Muy en desacuerdo</li> </ul>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Identificación de procesos	2. Existen procesos identificados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Muy de acuerdo</li> <li>o De acuerdo</li> <li>o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>o En desacuerdo</li> <li>o Muy en desacuerdo</li> </ul>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Caracterización de los procesos	3. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas cuenta con procesos caracterizados (Fichas de Procesos y Procedimientos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Muy de acuerdo</li> <li>o De acuerdo</li> <li>o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>o En desacuerdo</li> <li>o Muy en desacuerdo</li> </ul>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	4. Se han determinado la secuencia e interacción de sus procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Muy de acuerdo</li> <li>o De acuerdo</li> <li>o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>o En desacuerdo</li> <li>o Muy en desacuerdo</li> </ul>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Aprobación y difusión de los documentos generados	5. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en aprobar y difundir sus documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Muy de acuerdo</li> <li>o De acuerdo</li> <li>o Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>o En desacuerdo</li> <li>o Muy en desacuerdo</li> </ul>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

	<b>Seguimiento, medición y análisis de los procesos</b>	Seguimiento y medición de procesos	6. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas realiza seguimiento y medición de sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis de procesos	7. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar análisis de sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>Mejora de Procesos</b>	Problemas seleccionados	8. Se han seleccionado los problemas el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas para realizar mejoras	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis del problema	9. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar mejoras en los procesos existentes	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Selección de Mejoras	10. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha realizado una selección de mejoras	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Implementación de mejoras	11. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha implementado mejoras en sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</b>	<b>Competencias cognitivas</b>	Espíritu emprendedor e innovador	12. En el INEN los trabajadores tienen la capacidad de emprender e innovar para la mejor atención en los servicios	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Solución de problemas	13. En el INEN los trabajadores demuestran su capacidad de buscar alternativas efectivas para la solución de problemas presentados en la atención de los servicios.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Capacidad de organización y planificación	14. Cumple el INEN con trabajar planificadamente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		<b>Competencias actitudinales y sociales</b>	Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente	15. Los trabajadores del INEN valoran el respeto por la vida, las personas y cuidado del medio ambiente	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

		Compromiso ético.	16. Cree usted que en el INEN se trabaja por el bien común, con honestidad y confidencialidad respetando el compromiso ético.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	17. Los equipos de trabajo conformados en el INEN colaboran para logro de objetivos organizacionales y de calidad en la atención de servicios brindados	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Competencias de capacidad técnica	Hábitos de pensamiento.	18. El personal de INEN del servicio de admisión ha desarrollado sus hábitos de pensamiento orientados a la atención del usuario.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Actitud frente al trabajo	19. La actitud favorable frente al trabajo se ve reflejada en el grado de satisfacción y compromiso que tiene el INEN con los usuarios	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN 18/05/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

DNI: 25691179

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:**

La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo.

Año 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Alexander Massa Villar

**GRADO ACADÉMICO:** Bachiller en Administración



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1:  <b>Gestión por Procesos</b>	<b>Determinación de procesos</b>	Identificación de productos	1. Se tiene identificado los productos ofrecidos a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Identificación de procesos	2. Existen procesos identificados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Caracterización de los procesos	3. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas cuenta con procesos caracterizados (Fichas de Procesos y Procedimientos)	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	4. Se han determinado la secuencia e interacción de sus procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Aprobación y difusión de los documentos generados	5. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en aprobar y difundir sus documentos generados	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

	<b>Seguimiento, medición y análisis de los procesos</b>	Seguimiento y medición de procesos	6. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas realiza seguimiento y medición de sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis de procesos	7. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar análisis de sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>Mejora de Procesos</b>	Problemas seleccionados	8. Se han seleccionado los problemas el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas para realizar mejoras	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis del problema	9. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar mejoras en los procesos existentes	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Selección de Mejoras	10. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha realizado una selección de mejoras	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Implementación de mejoras	11. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha implementado mejoras en sus procesos	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</b>	<b>Competencias cognitivas</b>	Espíritu emprendedor e innovador	12. En el INEN los trabajadores tienen la capacidad de emprender e innovar para la mejor atención en los servicios	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Solución de problemas	13. En el INEN los trabajadores demuestran su capacidad de buscar alternativas efectivas para la solución de problemas presentados en la atención de los servicios.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Capacidad de organización y planificación	14. Cumple el INEN con trabajar planificadamente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		<b>Competencias actitudinales y sociales</b>	Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente	15. Los trabajadores del INEN valoran el respeto por la vida, las personas y cuidado del medio ambiente	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

			respetando el compromiso ético.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo								
		Trabajo en equipo	17. Los equipos de trabajo conformados en el INEN colaboran para logro de objetivos organizacionales y de calidad en la atención de servicios brindados	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
	Competencias de capacidad técnica	Hábitos de pensamiento.	18. El personal de INEN del servicio de admisión ha desarrollado sus hábitos de pensamiento orientados a la atención del usuario.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
Actitud frente al trabajo		19. La actitud favorable frente al trabajo se ve reflejada en el grado de satisfacción y compromiso que tiene el INEN con los usuarios	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	x		x		x		x		

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN 28/05/2021



.....  
 Lic. Adm. Dios Zárate Luis Enrique  
 DNI: 07909441 – CORLAD 02098

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:**

La Gestión por Procesos y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo.  
Año 2020

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Alexander Massa Villar

**GRADO ACADÉMICO:** Bachiller en Administración



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1:  Gestión por Procesos	Determinación de procesos	Identificación de productos	1. Se tiene identificado los productos ofrecidos a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Identificación de procesos	2. Existen procesos identificados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Caracterización de los procesos	3. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas cuenta con procesos caracterizados (Fichas de Procesos y Procedimientos)	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	4. Se han determinado la secuencia e interacción de sus procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		Aprobación y difusión de los documentos generados	5. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en aprobar y difundir sus documentos generados	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

	<b>Seguimiento, medición y análisis de los procesos</b>	Seguimiento y medición de procesos	6. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas realiza seguimiento y medición de sus procesos	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis de procesos	7. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar análisis de sus procesos	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>Mejora de Procesos</b>	Problemas seleccionados	8. Se han seleccionado los problemas el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas para realizar mejoras	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Análisis del problema	9. Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar mejoras en los procesos existentes	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Selección de Mejoras	10. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha realizado una selección de mejoras	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
		Implementación de mejoras	11. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha implementado mejoras en sus procesos	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</b>	<b>Competencias cognitivas</b>	Espíritu emprendedor e innovador	12. En el INEN los trabajadores tienen la capacidad de emprender e innovar para la mejor atención en los servicios	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Solución de problemas	13. En el INEN los trabajadores demuestran su capacidad de buscar alternativas efectivas para la solución de problemas presentados en la atención de los servicios.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			Capacidad de organización y planificación	14. Cumple el INEN con trabajar planificadamente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
		<b>Competencias actitudinales y sociales</b>	Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente	15. Los trabajadores del INEN valoran el respeto por la vida, las personas y cuidado del medio ambiente	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

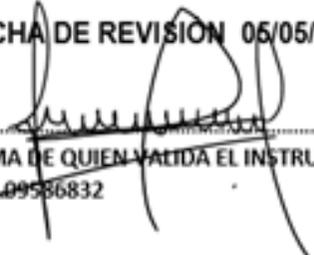
			medio ambiente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo			X					
		Compromiso ético.	16. Cree usted que en el INEN se trabaja por el bien común, con honestidad y confidencialidad respetando el compromiso ético.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	17. Los equipos de trabajo conformados en el INEN colaboran para logro de objetivos organizacionales y de calidad en la atención de servicios brindados	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
	Competencias de capacidad técnicas	Hábitos de pensamiento.	18. El personal de INEN del servicio de admisión ha desarrollado sus hábitos de pensamiento orientados a la atención del usuario.	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Actitud frente al trabajo	19. La actitud favorable frente al trabajo se ve reflejada en el grado de satisfacción y compromiso que tiene el INEN con los usuarios	<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN 05/05/2021

  
 FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO  
 DNI: 09566832

## ANEXO 4 - Matriz de Coherencia entre Problema Principal y Problema Específicos

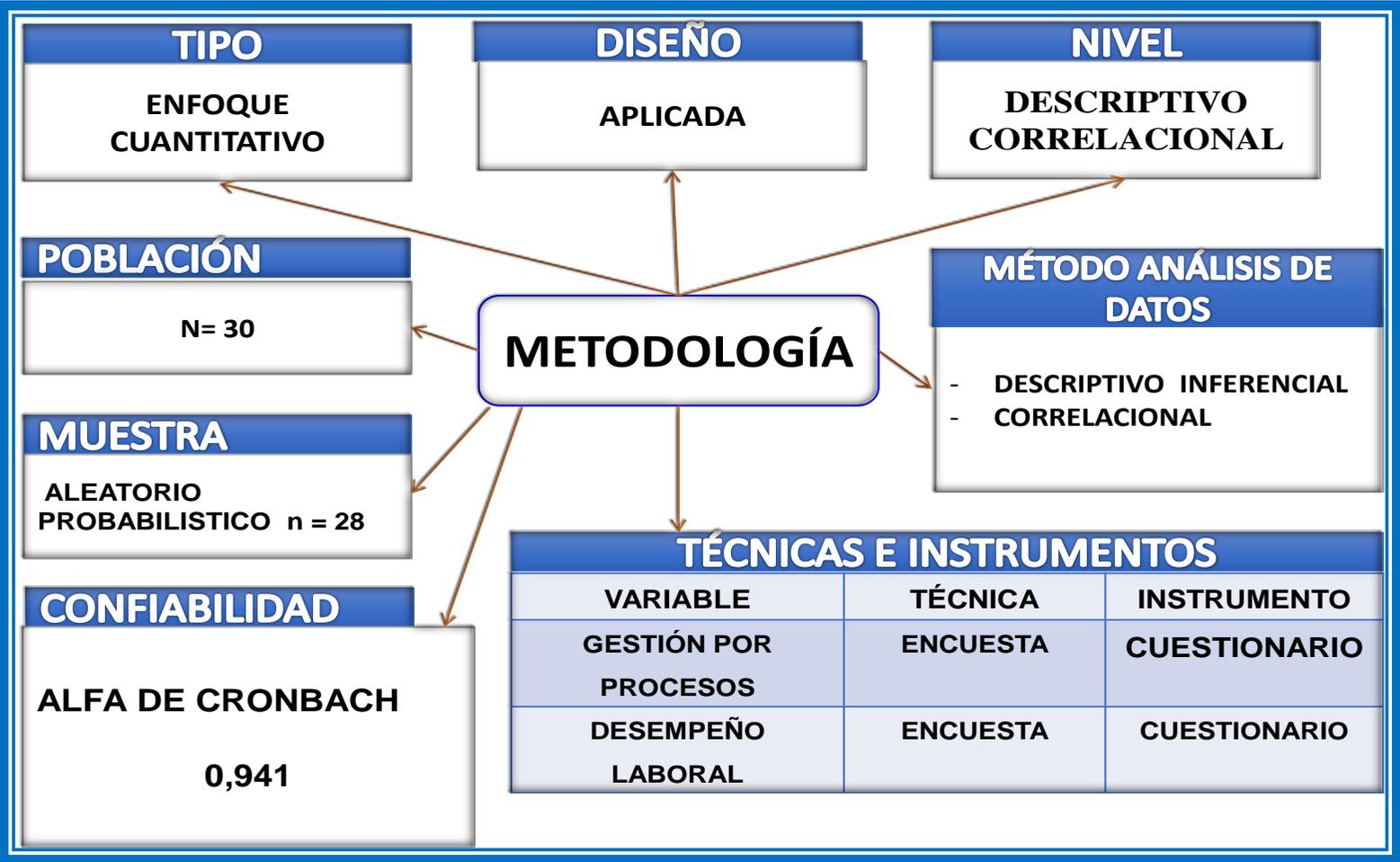
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA ESPECÍFICOS
<p>¿De qué manera se relaciona la Gestión por Procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?</p>	<p><b>PE.1</b> ¿De qué manera la <u>determinación de los procesos</u> se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?</p>
	<p><b>PE.2</b> ¿De qué manera el <u>seguimiento, medición y análisis de los procesos</u> se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?</p>
	<p><b>PE.3</b> ¿De qué manera la <u>mejora de procesos</u> se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?</p>

## ANEXO 5 - Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL				
¿De qué manera se relaciona la Gestión por Procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?	Determinar la relación de la Gestión por Procesos en el desempeño laboral con el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020	Existe relación entre la Gestión por Procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020	Gestión por procesos	Determinación de procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de productos</li> <li>2. Identificación de procesos</li> <li>3. Caracterización de los procesos</li> <li>4. Determinación de la secuencia e interacción de los procesos</li> <li>5. Aprobación y difusión de los documentos generados</li> </ol>	
				Seguimiento, medición y análisis de los procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Seguimiento y medición de procesos</li> <li>7. Análisis de procesos</li> </ol>	
				Mejora de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Problemas seleccionados</li> <li>9. Análisis del problema</li> <li>10. Selección de Mejoras</li> <li>11. Implementación de mejoras</li> </ol>	
			Desempeño laboral	Competencias cognitivas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espíritu emprendedor e innovador</li> <li>2. Solución de problemas</li> <li>3. Capacidad de organización y planificación</li> </ol>	
				Competencias actitudinales y sociales	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente.</li> <li>5. Compromiso ético.</li> <li>6. Trabajo en equipo</li> </ol>	
				Competencias de capacidad técnica	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Hábitos de pensamiento.</li> <li>8. Actitud frente al trabajo</li> </ol>	

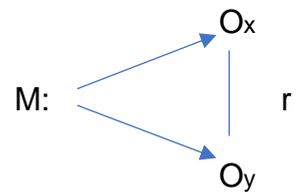
<b>P. Específico 1</b>	<b>O. Específico 1</b>	<b>H. Específico 1</b>				a. Estructura del Diseño
¿De qué manera la determinación de los procesos se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?	Identificar la relación de la determinación de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020	Existe relación entre la determinación de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Lima Año 2020				b. Población y Muestra:
						Población:30
						Muestra:28
						Procedimientos Técnicas
						Instrumentos
<b>P. Específico 2</b>	<b>O. Específico 2</b>	<b>H. Específico 2</b>				
¿De qué manera el seguimiento, medición y análisis de los procesos se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020?	Establecer la relación del seguimiento, medición y análisis de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020	Existe relación entre el seguimiento, medición y análisis de los procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020				
<b>P. Específico 3</b>	<b>O. Específico 3</b>	<b>H. Específico 3</b>				
¿De qué manera la mejora de procesos se relaciona con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año: 2020?	Evaluar la relación de la mejora de procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020	Existe relación entre la mejora de procesos con el desempeño laboral del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo Año 2020				

**ANEXO 6 - Tipo y Diseño de Investigación**



## ANEXO 7 - Algoritmo del Diseño de la Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversa, de diseño correlacional que corresponde al siguiente diagrama:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O1: Gestión por Procesos

r: Coeficiente de correlación entre la variable x y variable y

O2: Cumplimiento de Objetivos

## ANEXO 8 - Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE N° 1</b> <b>Gestión por Procesos:</b></p> <p>Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprueba:</p> <p>Norma Técnica N° 001-2018-SGP-PCM, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública</p>	<p>Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creado así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad</p>	<p>La gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para ello se ha identificado 3 dimensiones que será medidos con 11 indicadores</p>	Determinación de procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de productos</li> <li>2. Identificación de procesos</li> <li>3. Caracterización de los procesos</li> <li>4. Determinación de la secuencia e interacción de los procesos</li> <li>5. Aprobación y difusión de los documentos generados</li> </ol>
			Seguimiento, medición y análisis de los procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Seguimiento y medición de procesos</li> <li>7. Análisis de procesos</li> </ol>
			Mejora de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Problemas seleccionados</li> <li>9. Análisis del problema</li> <li>10. Selección de Mejoras</li> <li>11. Implementación de mejoras</li> </ol>

### ANEXO 9 - Matriz de Operacionalización de Variable N° 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE N° 2</b> <b>Desempeño Laboral:</b></p> <p>Según el autor Chumpitaz (2017).</p>	<p>Chiavenato (2007) definió “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona” (p.243). (Citado Chumpitaz,2017)</p>	<p>El Desempeño Laboral, fue identificado por tres dimensiones y medido por 8 indicadores.</p>	<p><b>Competencias cognitivas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espíritu emprendedor e innovador</li> <li>2. Solución de problemas</li> <li>3. Capacidad de organización y planificación</li> </ol>
			<p><b>Competencias actitudinales y sociales</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente.</li> <li>2. Compromiso ético.</li> <li>3. Trabajo en equipo</li> </ol>
			<p><b>Competencias de capacidad técnica</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hábitos de pensamiento.</li> <li>2. Actitud frente al trabajo</li> </ol>

## ANEXO 10 - Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.05

$\alpha$  = Nivel de significación de la Prueba = 0.05

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 30 * 0.5 * 0.5}{(30 - 1) 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 28 (tamaño de la muestra)

Distribución Poblacional y Muestral del Servicio de Admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Población	Cantidad	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Director General	1	0.03	1
Director Ejecutivo	1	0.03	1
Médico oncólogo	12	0.40	11
Médico de Referencia y Contrareferencia	3	0.10	3
Enfermera Especialista	8	0.27	7
Técnico administrativo	5	0.17	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>1.00</b>	<b>28</b>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 11 - Cuestionario Virtual

### Encuesta anónima Servicio de Admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Encuesta para desarrollar trabajo de investigación de Alexander Massa Villar, Especialista de Procesos de la Oficina de Organización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Se agradece responder con absoluta responsabilidad, pero la opción que estime conveniente.

#### GESTIÓN POR PROCESOS

**PREGUNTA 1:**  
Se tiene identificado los productos ofrecidos a los pacientes en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**PREGUNTA 2:**  
Existen procesos identificados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**PREGUNTA 3:**  
El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas cuenta con procesos caracterizados (Fichas de Procesos y Procedimientos)

**PREGUNTA 4:**  
Se han determinado la secuencia e interacción de sus procesos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**PREGUNTA 5:**  
Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en aprobar y difundir sus documentos generados

**PREGUNTA 6:**  
El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas realiza seguimiento y medición de sus procesos

**PREGUNTA 7:**  
Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar análisis de sus procesos

**PREGUNTA 8:**  
Se han seleccionado los problemas el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas para realizar mejoras

**PREGUNTA 9:**  
Cumple el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en realizar mejoras en los procesos existentes

**PREGUNTA 10:**  
El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha realizado una selección de mejoras

**PREGUNTA 11:**  
El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha implementado mejoras en sus procesos

5 Muy de acuerdo

4 De acuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 En desacuerdo

1 Muy en desacuerdo

## Encuesta anónima Servicio de Admisión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Encuesta para desarrollar trabajo de investigación de Alexander Massa Vilca, Especialista de Procesos de la Oficina de Organización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Se agradece responder con absoluta responsabilidad, solo la opción que estime conveniente.

### DESEMPEÑO LABORAL

#### PREGUNTA 1:

En el INEN los trabajadores tienen la capacidad de emprender e innovar para la mejor atención en los servicios

#### PREGUNTA 2:

En el INEN los trabajadores demuestran su capacidad de buscar alternativas efectivas para la solución de problemas presentados en la atención de los servicios.

#### PREGUNTA 3:

Cumple el INEN con trabajar planificadamente para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido.

#### PREGUNTA 4:

Los trabajadores del INEN valoran el respeto por la vida, las personas y cuidado del medio ambiente

#### PREGUNTA 5:

Cree usted que en el INEN se trabaja por el bien común, con honestidad y confidencialidad respetando el compromiso ético

#### PREGUNTA 6:

Los equipos de trabajo conformados en el INEN colaboran para logro de objetivos organizacionales y de calidad en la atención de servicios brindados

#### PREGUNTA 7:

El personal de INEN del servicio de admisión ha desarrollado sus hábitos de pensamiento orientados a la atención del usuario

#### PREGUNTA 8:

La actitud favorable frente al trabajo se ve reflejada en el grado de satisfacción y compromiso que tiene el INEN con los usuarios

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

## ANEXO 12 - Prueba de Confiabilidad para calcular el Alfa de Cronbach

Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach en la Presente Investigación. - con Tamaño de Muestra: N=28

1. Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	50,0
	Excluido <sup>a</sup>	28	50,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

2. Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	19

3. Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	3,79	,833	28
PROCESOS DEFINIDOS	3,93	,663	28
PROCESOS CARACTERIZADOS	3,89	,832	28
PROCESOS SECUENCIALES	3,75	,887	28
GENERACIÓN DE DOCUMENTOS	3,93	,716	28
MEDICIÓN DE PROCESOS	3,43	,920	28
ANÁLISIS DE PROCESOS	3,71	,897	28
SELECCIÓN DE PROCESOS	3,75	,752	28
MEJORA DE PROCESOS	3,64	,870	28
SELECCIÓN DE MEJORAS	3,79	,917	28
PROCESOS IMPLEMENTADOS	3,75	,887	28
INNOVACIÓN DEL SERVICIO	3,64	,731	28
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3,75	,701	28
CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS	3,75	,967	28
RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE	4,04	,693	28
ÉTICA LABORAL	3,71	,810	28
LOGRO DE OBJETIVOS	3,79	,686	28
SERVICIO AL PUBLICO	3,75	,799	28
COMPROMISO LABORAL	3,68	,863	28

<b>4. Estadísticas de total de elemento</b>				
	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	67,68	105,560	,594	,939
PROCESOS DEFINIDOS	67,54	107,295	,632	,938
PROCESOS CARACTERIZADOS	67,57	106,995	,507	,940
PROCESOS SECUENCIALES	67,71	105,026	,583	,939
GENERACIÓN DE DOCUMENTOS	67,54	107,443	,569	,939
MEDICIÓN DE PROCESOS	68,04	100,110	,839	,934
ANÁLISIS DE PROCESOS	67,75	101,972	,753	,936
SELECCIÓN DE PROCESOS	67,71	104,286	,753	,936
MEJORA DE PROCESOS	67,82	103,411	,692	,937
SELECCIÓN DE MEJORAS	67,68	100,597	,814	,934
PROCESOS IMPLEMENTADOS	67,71	103,249	,686	,937
INNOVACIÓN DEL SERVICIO	67,82	105,189	,712	,937
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	67,71	108,434	,513	,940
CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS	67,71	102,730	,650	,938
RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE	67,43	110,772	,353	,942
ÉTICA LABORAL	67,75	102,417	,813	,935
LOGRO DE OBJETIVOS	67,68	105,634	,730	,936
SERVICIO AL PUBLICO	67,71	106,063	,589	,939
COMPROMISO LABORAL	67,79	104,397	,639	,938

<b>5. Estadísticas de escala</b>			
<b>Media</b>	<b>Varianza</b>	<b>Desv. Desviación</b>	<b>N de elementos</b>
71,46	116,406	10,789	19

## ANEXO 13 – Estadística Descriptiva

### 6. Estadística Descriptiva de las 19 preguntas de la presente investigación de Tesis. Tamaño de Muestra: N=28

PARTE Nº 1		IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS	PROCESOS DEFINIDOS	PROCESOS CARACTERIZADOS	PROCESOS SECUENCIALES	GENERACIÓN DE DOCUMENTOS
N	Válido	28	28	28	28	28
	Perdidos	28	28	28	28	28
Media		3,79	3,93	3,89	3,75	3,93
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,833	,663	,832	,887	,716
Varianza		,693	,439	,692	,787	,513
Rango		3	3	3	3	3

PARTE Nº 2		MEDICIÓN DE PROCESOS	ANÁLISIS DE PROCESOS	SELECCIÓN DE PROCESOS	MEJORA DE PROCESOS	SELECCIÓN DE MEJORAS
N	Válido	28	28	28	28	28
	Perdidos	28	28	28	28	28
Media		3,79	3,43	3,71	3,75	3,64
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,833	,920	,897	,752	,870
Varianza		,693	,847	,804	,565	,757
Rango		3	4	3	3	4

PARTE Nº 3		PROCESOS IMPLEMENTADOS	INNOVACIÓN DEL SERVICIO	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS	RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE
N	Válido	28	28	28	28	28
	Perdidos	28	28	28	28	28
Media		3,75	3,64	3,75	3,75	4,04
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,887	,731	,701	,967	,693
Varianza		,787	,534	,491	,935	,480
Rango		3	3	3	3	3

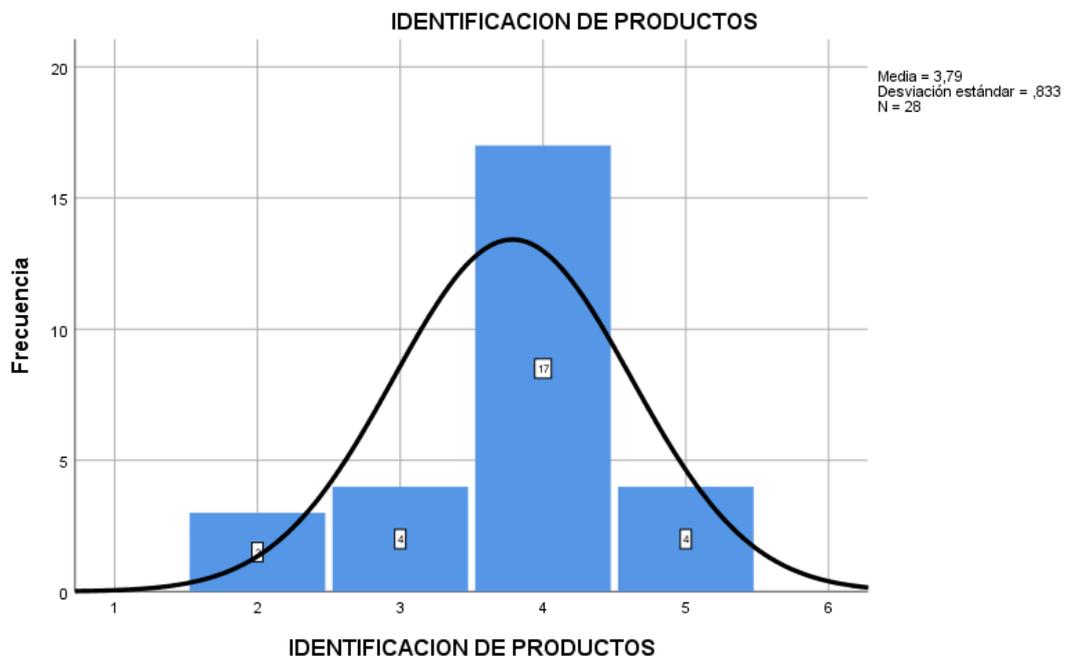
PARTE Nº 4		ÉTICA LABORAL	LOGRO DE OBJETIVOS	SERVICIO AL PÚBLICO	COMPROMISO LABORAL
N	Válido	28	28	28	28
	Perdidos	28	28	28	28
Media		3,75	3,64	3,75	3,75
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		,887	,731	,701	,967
Varianza		,787	,534	,491	,935
Rango		3	3	3	3

## 7. Tabla de frecuencia y gráficos

**TABLA 1: IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS**

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	7,1	14,3	25,0
	DE ACUERDO	17	30,4	60,7	85,7
	MUY DE ACUERDO	4	7,1	14,3	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 1: Histograma de Identificación de Productos**

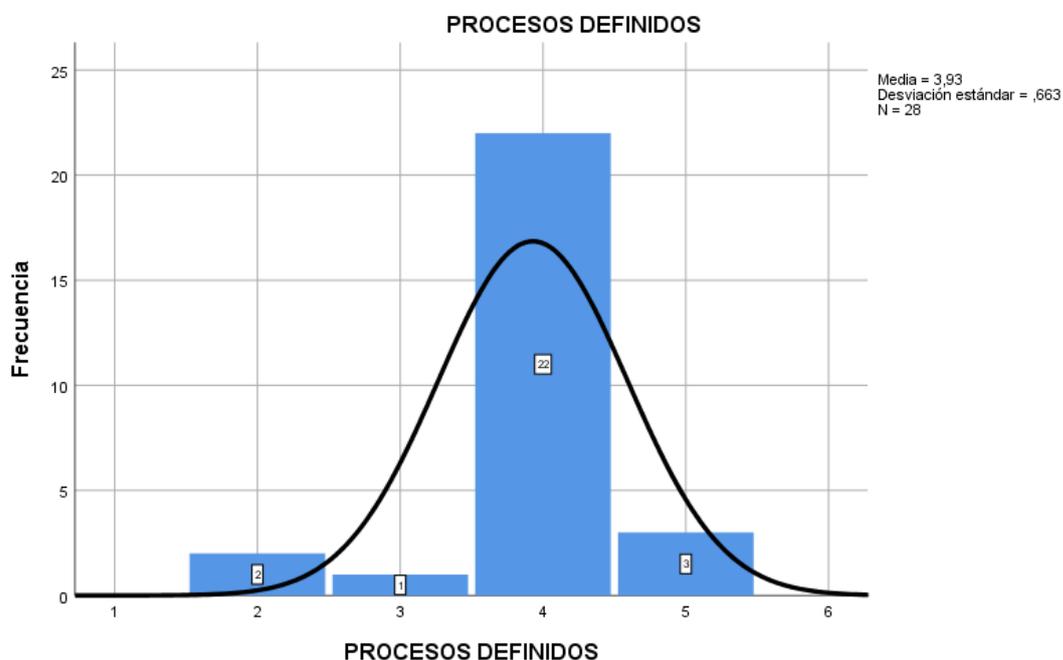


En el presente gráfico en cuanto a la identificación de productos se puede observar que el 60.7% está de acuerdo; mientras que el 14.3% está muy de acuerdo y también ni de acuerdo ni en desacuerdo y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 2: PROCESOS DEFINIDOS**

PROCESOS DEFINIDOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	10,7
	DE ACUERDO	22	39,3	78,6	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 2: Histograma de Procesos Definidos**

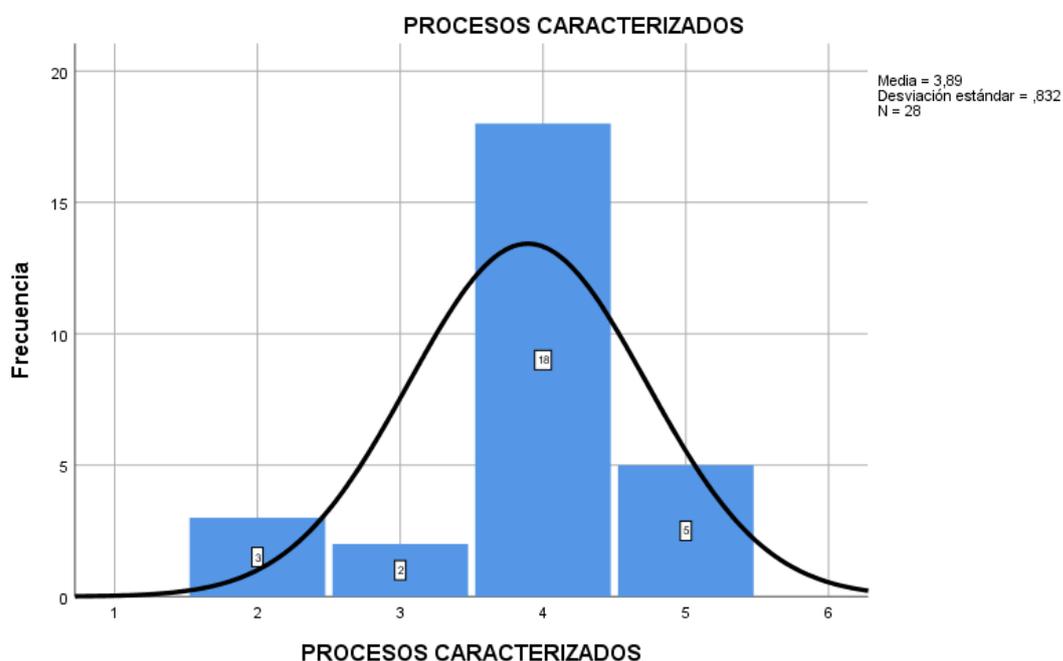


En el presente grafico en cuanto a los procesos definidos se puede observar que el 78.6% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 3.6% y quedando el 7.1% en desacuerdo.

**TABLA 3: Procesos Caracterizados**

PROCESOS CARACTERIZADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	17,9
	DE ACUERDO	18	32,1	64,3	82,1
	MUY DE ACUERDO	5	8,9	17,9	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 3: Histograma de Procesos Caracterizados**

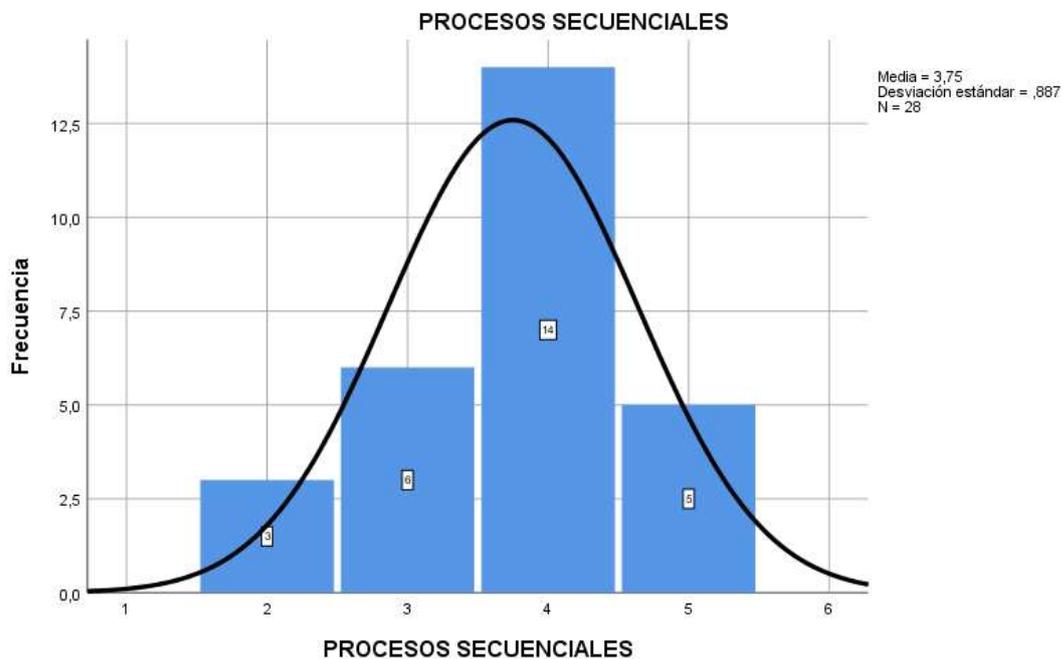


En el presente grafico en cuanto a los procesos caracterizados se puede observar que el 64.3% está de acuerdo; mientras que el 17.9% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 7.1% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 4: Procesos Secuenciales**

PROCESOS SECUENCIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	10,7	21,4	32,1
	DE ACUERDO	14	25,0	50,0	82,1
	MUY DE ACUERDO	5	8,9	17,9	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 4: Histograma de Procesos Caracterizados**

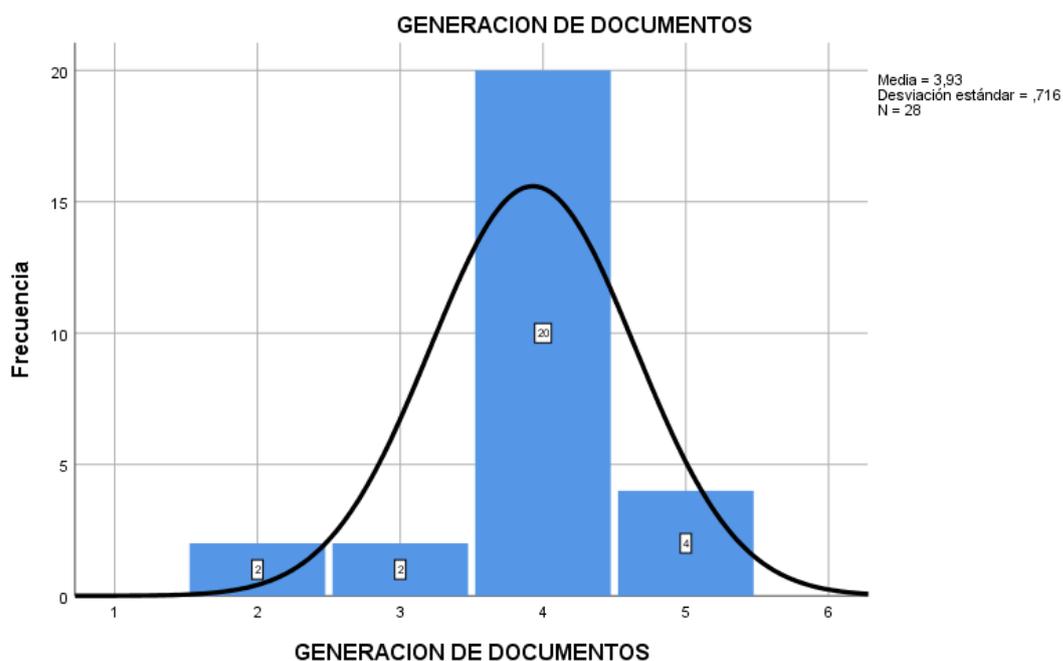


En el presente grafico en cuanto a los procesos secuenciales se puede observar que el 50.0% está de acuerdo; mientras que el 17.9% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21.4% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 5: Generación de documentos**

GENERACIÓN DE DOCUMENTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	14,3
	DE ACUERDO	20	35,7	71,4	85,7
	MUY DE ACUERDO	4	7,1	14,3	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 5: Histograma de Generación de documentos**

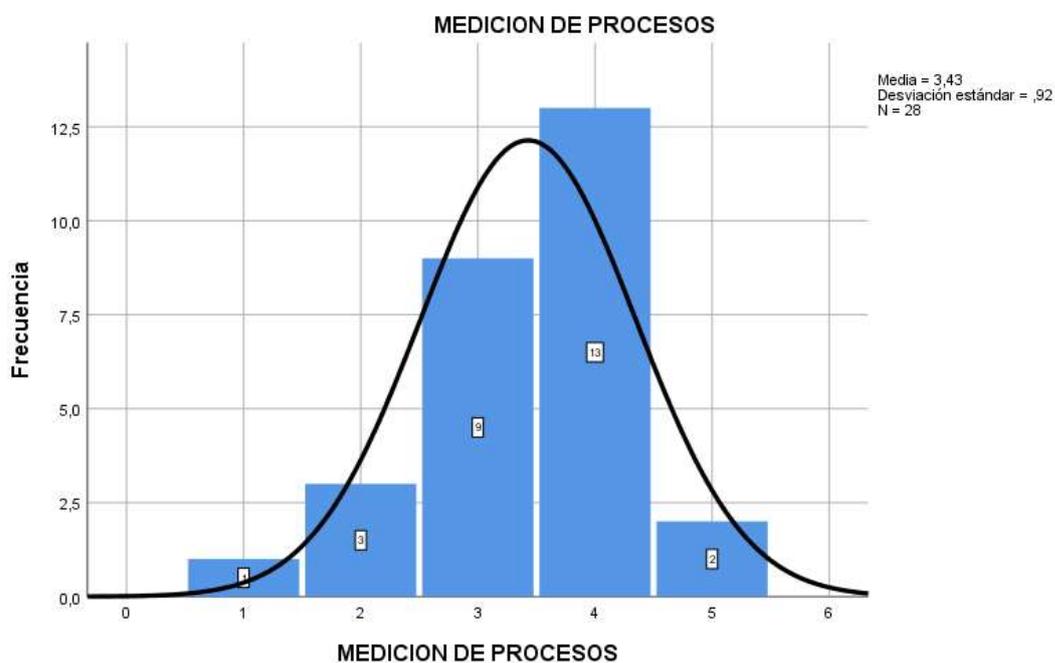


En el presente grafico en cuanto a la generación de documentos se puede observar que el 50.0% está de acuerdo; mientras que el 71.4% está de acuerdo; mientras que el 14.3% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 7.1% y quedando el 7.1% en desacuerdo.

**TABLA 6: Medición de Procesos**

MEDICIÓN DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	14,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	16,1	32,1	46,4
	DE ACUERDO	13	23,2	46,4	92,9
	MUY DE ACUERDO	2	3,6	7,1	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 6: Histograma de Medición de Procesos**

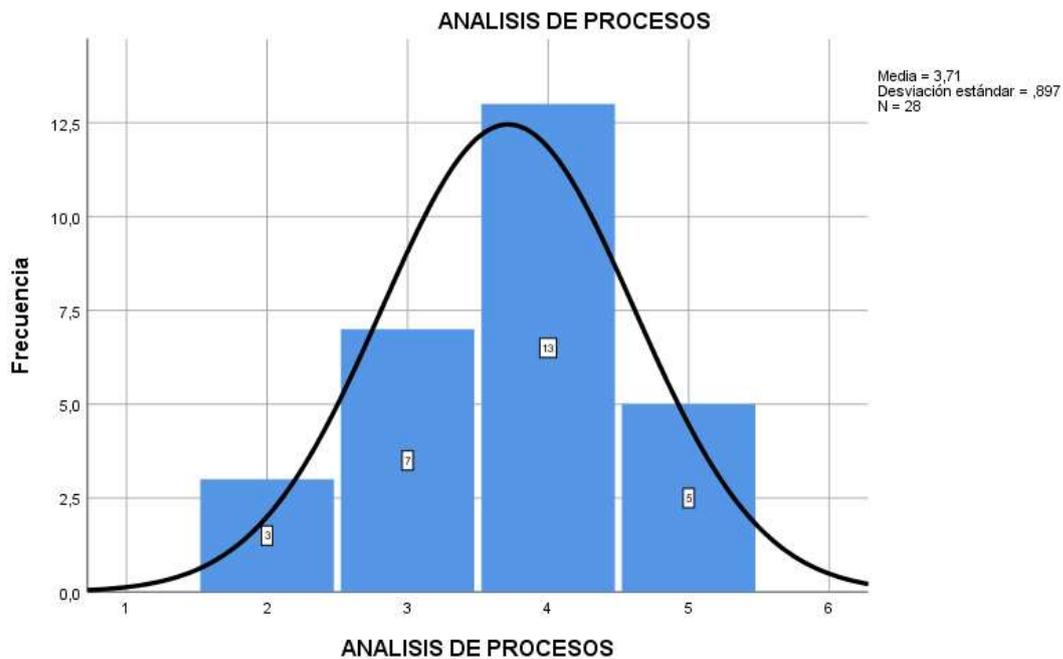


En el presente gráfico en cuanto a la medición de procesos se puede observar que el 46.4% está de acuerdo; mientras que el 7.1% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 32.1% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 7: Análisis de Procesos**

ANÁLISIS DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	12,5	25,0	35,7
	DE ACUERDO	13	23,2	46,4	82,1
	MUY DE ACUERDO	5	8,9	17,9	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 7: Histograma de Análisis de Procesos**

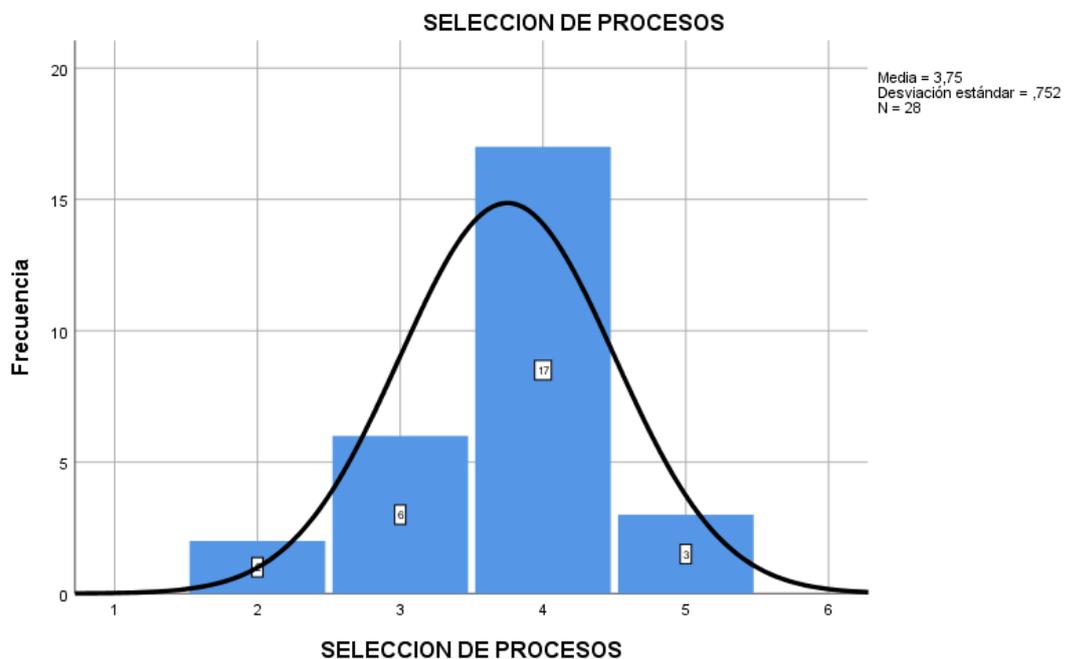


En el presente grafico en cuanto al análisis de procesos se puede observar que el 46.4% está de acuerdo; mientras que el 17.9% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25.0% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 8: Selección de Procesos**

SELECCIÓN DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	10,7	21,4	28,6
	DE ACUERDO	17	30,4	60,7	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 8: Histograma de Selección de Procesos**

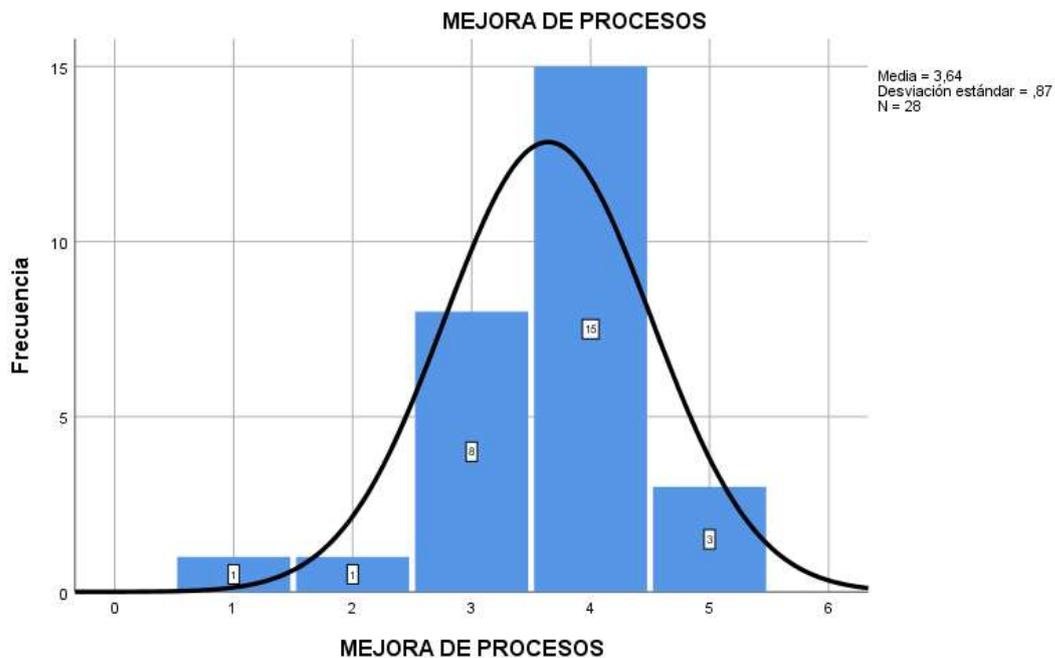


En el presente grafico en cuanto a la selección de procesos se puede observar que el 60.7% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21.4% y quedando el 7.1% en desacuerdo.

**TABLA 9: Mejora de Procesos**

MEJORA DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	14,3	28,6	35,7
	DE ACUERDO	15	26,8	53,6	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 9: Histograma de Mejora de Procesos**

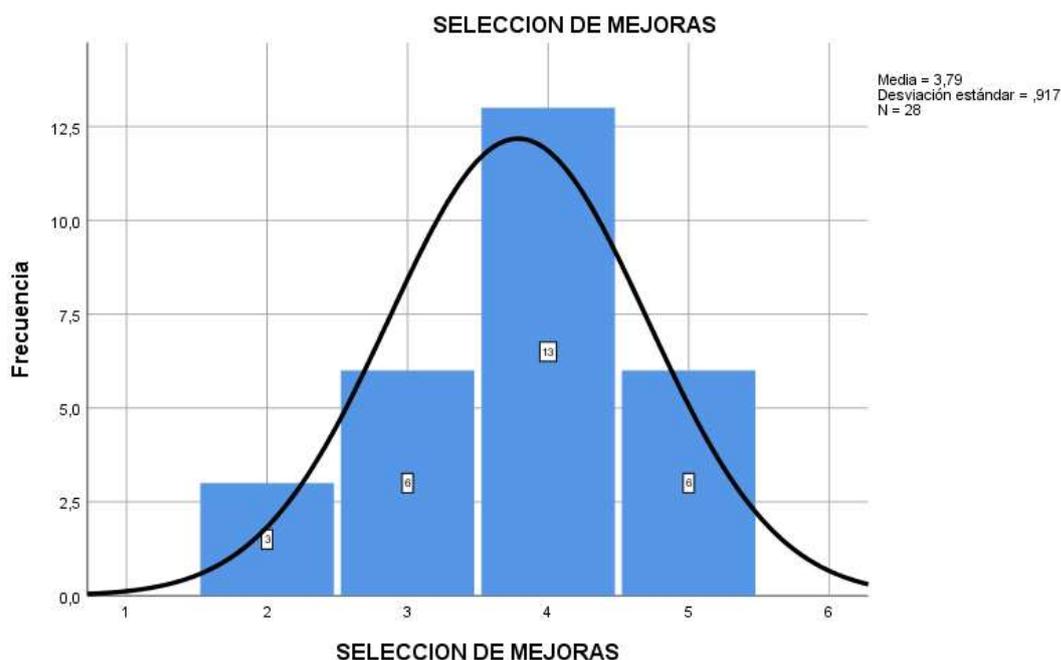


En el presente grafico en cuanto a la mejora de procesos se puede observar que el 53.6% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 28.6% y quedando el 3.6% en desacuerdo.

**TABLA 10: Selección de Mejoras**

SELECCIÓN DE MEJORAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	10,7	21,4	32,1
	DE ACUERDO	13	23,2	46,4	78,6
	MUY DE ACUERDO	6	10,7	21,4	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 10: Histograma de Selección de Mejoras**

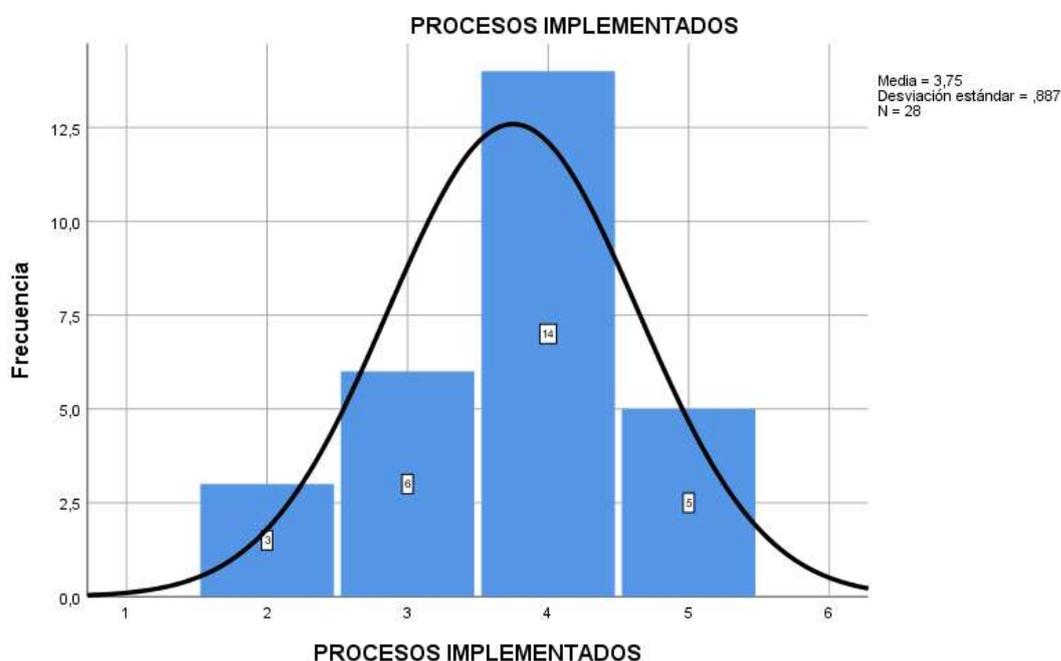


En el presente gráfico en cuanto a la selección de mejoras se puede observar que el 46.4% está de acuerdo; mientras que el 21.4% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21.4% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 11: Procesos Implementados**

PROCESOS IMPLEMENTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	10,7	21,4	32,1
	DE ACUERDO	14	25,0	50,0	82,1
	MUY DE ACUERDO	5	8,9	17,9	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 11: Histograma de Procesos Implementados**

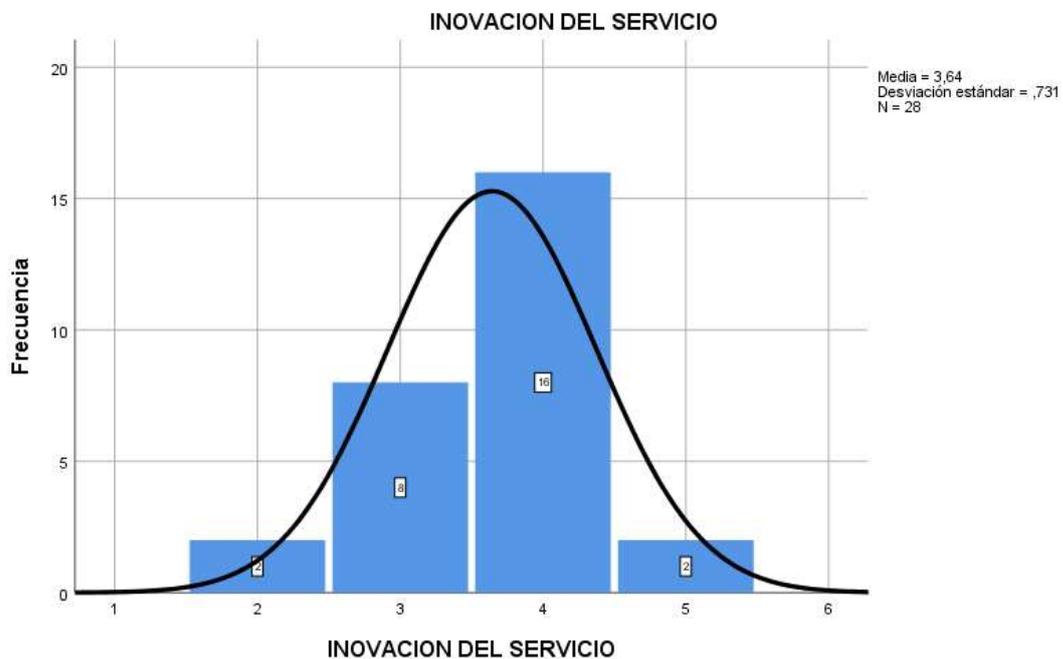


En el presente grafico en cuanto a los procesos implementados se puede observar que el 50.0% está de acuerdo; mientras que el 17.9% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21.4% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 12: Innovación del Servicio**

INNOVACIÓN DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,6	7,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	14,3	28,6	35,7
	DE ACUERDO	16	28,6	57,1	92,9
	MUY DE ACUERDO	2	3,6	7,1	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 12: Histograma de Selección de Mejoras**

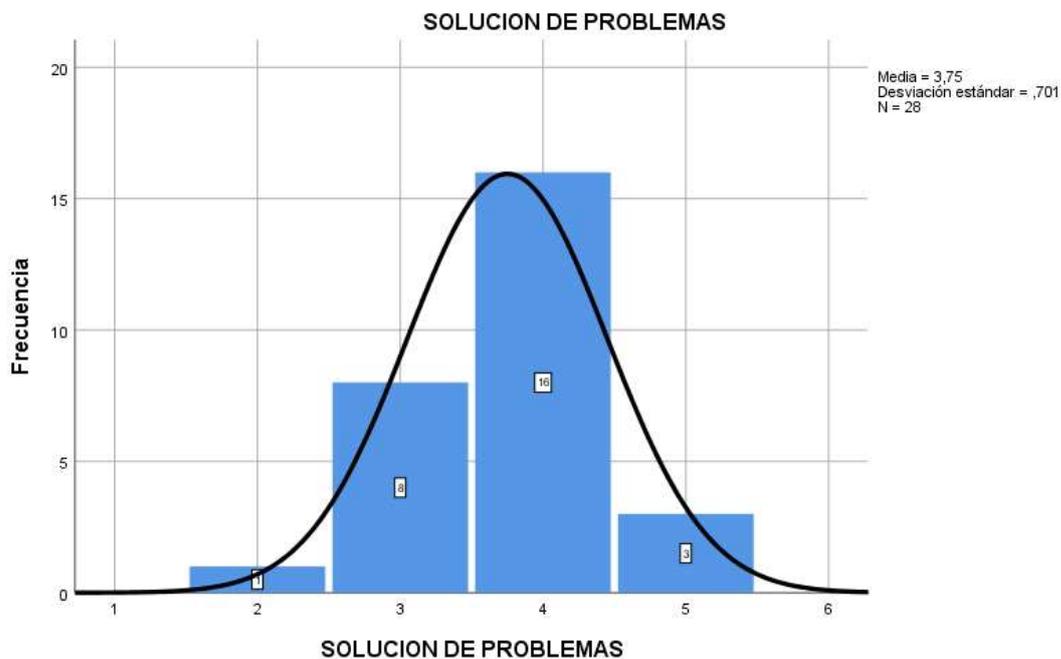


En el presente grafico en cuanto a la innovación del servicio se puede observar que el 57.1% está de acuerdo; mientras que el 7.1% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 28.6% y quedando el 7.1% en desacuerdo.

**TABLA 13: Solución de Problemas**

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	14,3	28,6	32,1
	DE ACUERDO	16	28,6	57,1	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 13: Histograma de Solución de Problemas**

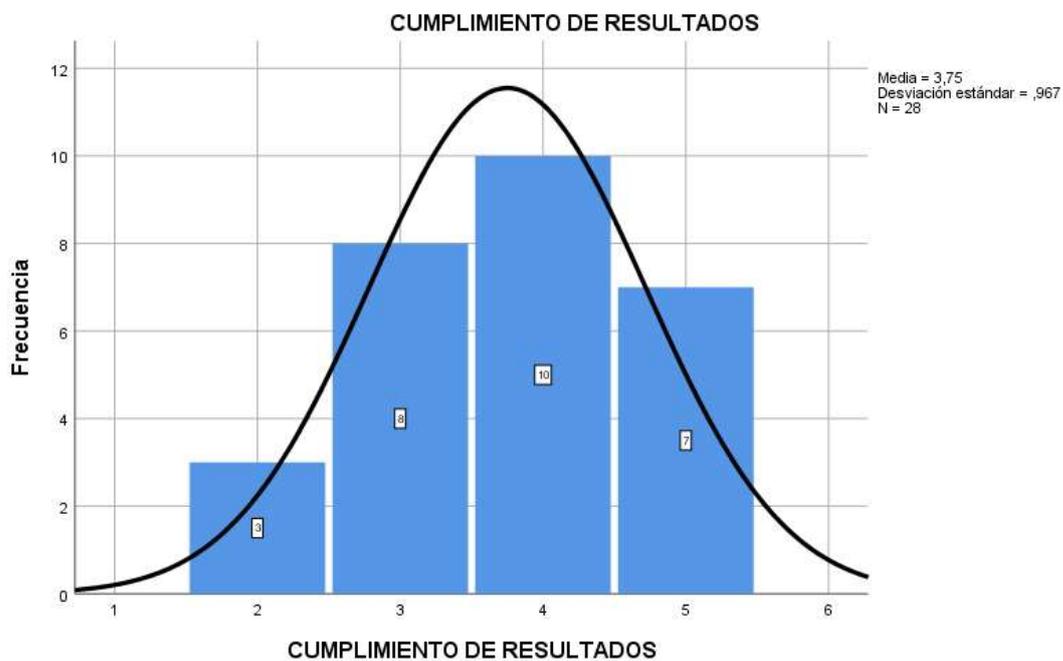


En el presente gráfico en cuanto a la solución de problemas se puede observar que el 57.1% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 28.6% y quedando el 3.6% en desacuerdo.

**TABLA 14: Cumplimiento de Resultados**

CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	14,3	28,6	39,3
	DE ACUERDO	10	17,9	35,7	75,0
	MUY DE ACUERDO	7	12,5	25,0	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 14: Histograma de Cumplimiento de Resultados**

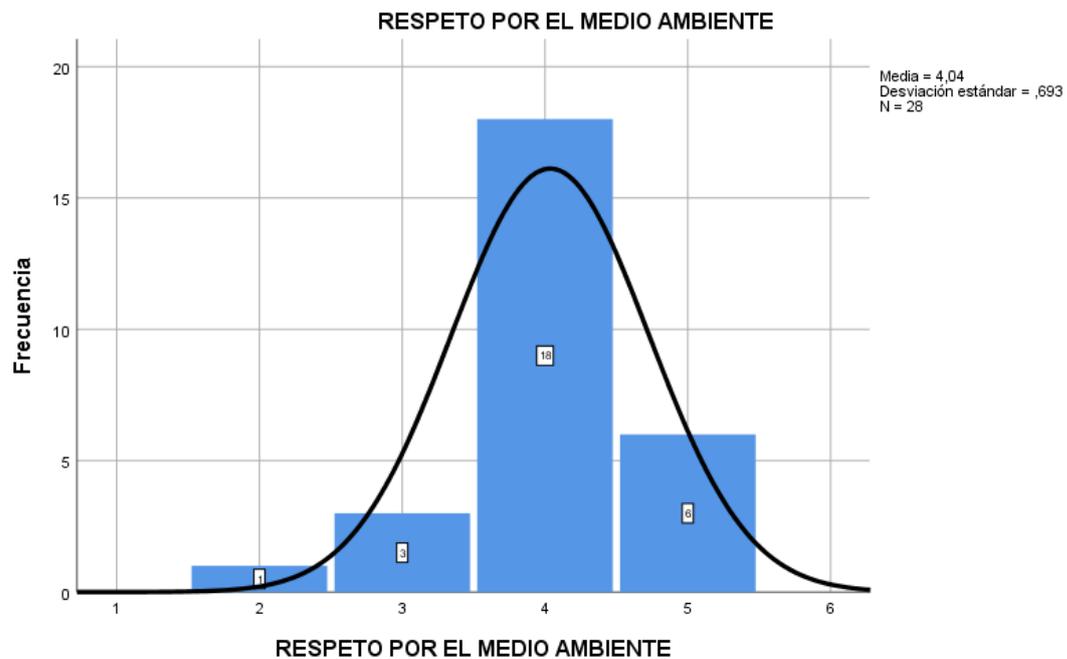


En el presente gráfico en cuanto al cumplimiento de resultados se puede observar que el 35.7% está de acuerdo; mientras que el 25.0% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 28.6% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 15: Respeto por el Medio Ambiente**

RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	14,3
	DE ACUERDO	18	32,1	64,3	78,6
	MUY DE ACUERDO	6	10,7	21,4	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 15: Histograma de Respeto por el Medio Ambiente**

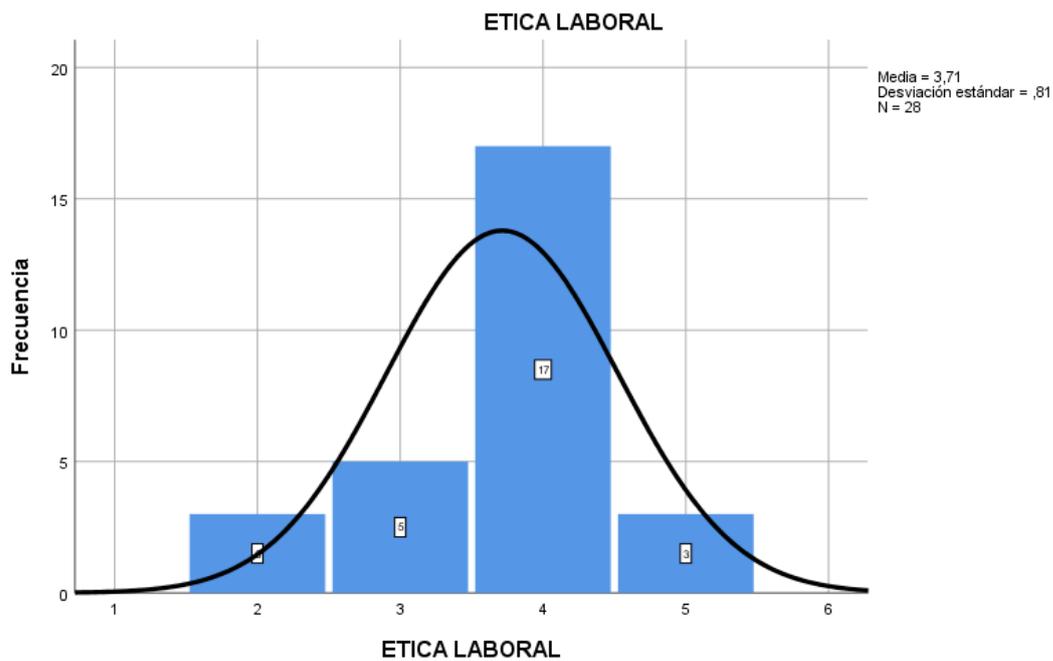


En el presente grafico en cuanto al respeto por el medio ambiente se puede observar que el 64.3% está de acuerdo; mientras que el 21.4% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 10.7% y quedando el 3.6% en desacuerdo.

**TABLA 16: Ética Laboral**

ÉTICA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	8,9	17,9	28,6
	DE ACUERDO	17	30,4	60,7	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 16: Histograma de Ética Laboral**

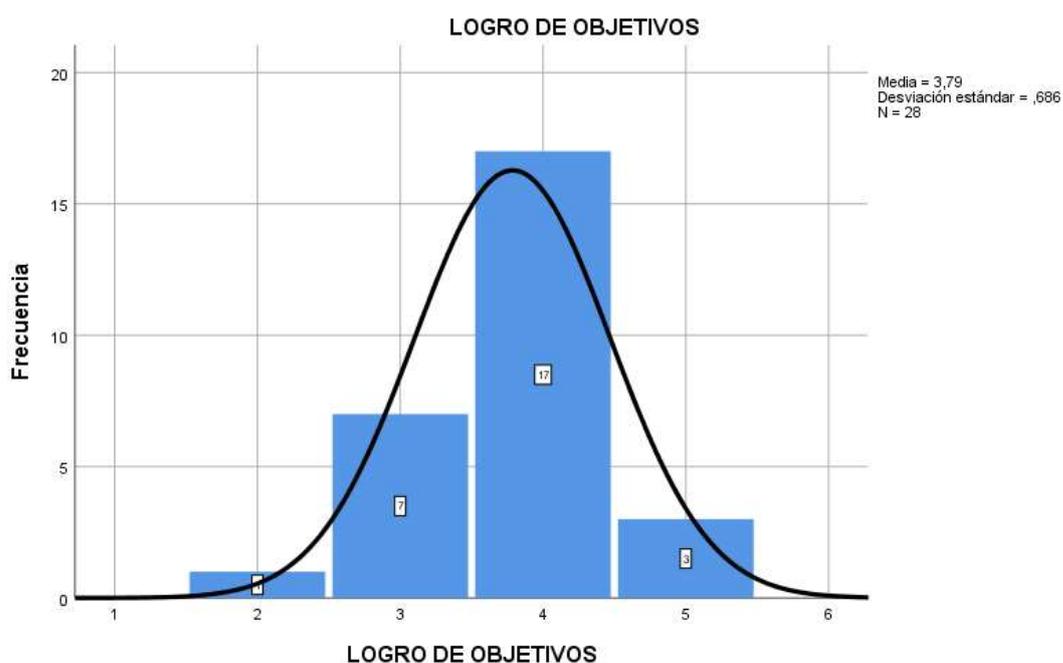


En el presente grafico en cuanto a la ética laboral se puede observar que el 60.7% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17.9% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

**TABLA 17: Logro de Objetivos**

LOGRO DE OBJETIVOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	12,5	25,0	28,6
	DE ACUERDO	17	30,4	60,7	89,3
	MUY DE ACUERDO	3	5,4	10,7	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 17: Histograma de Logro de Objetivos**

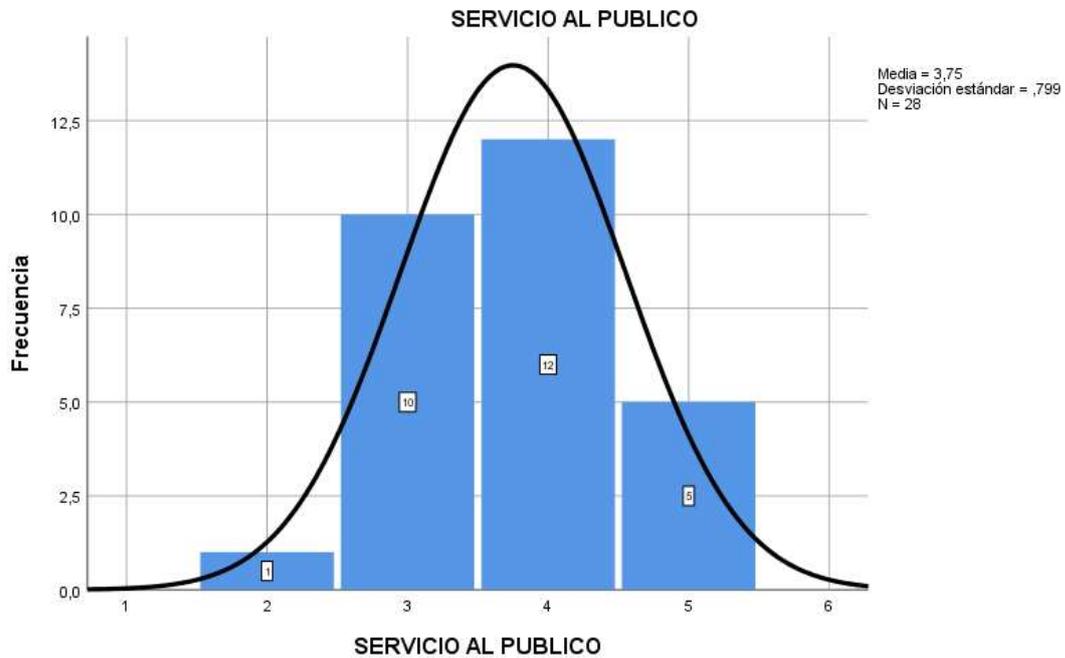


En el presente grafico en cuanto al logro de objetivos se puede observar que el 60.7% está de acuerdo; mientras que el 10.7% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25.0% y quedando el 3.6% en desacuerdo.

**TABLA 18: Servicio al Público**

SERVICIO AL PÚBLICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,8	3,6	3,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	17,9	35,7	39,3
	DE ACUERDO	12	21,4	42,9	82,1
	MUY DE ACUERDO	5	8,9	17,9	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 18: Histograma de Servicio al Público**

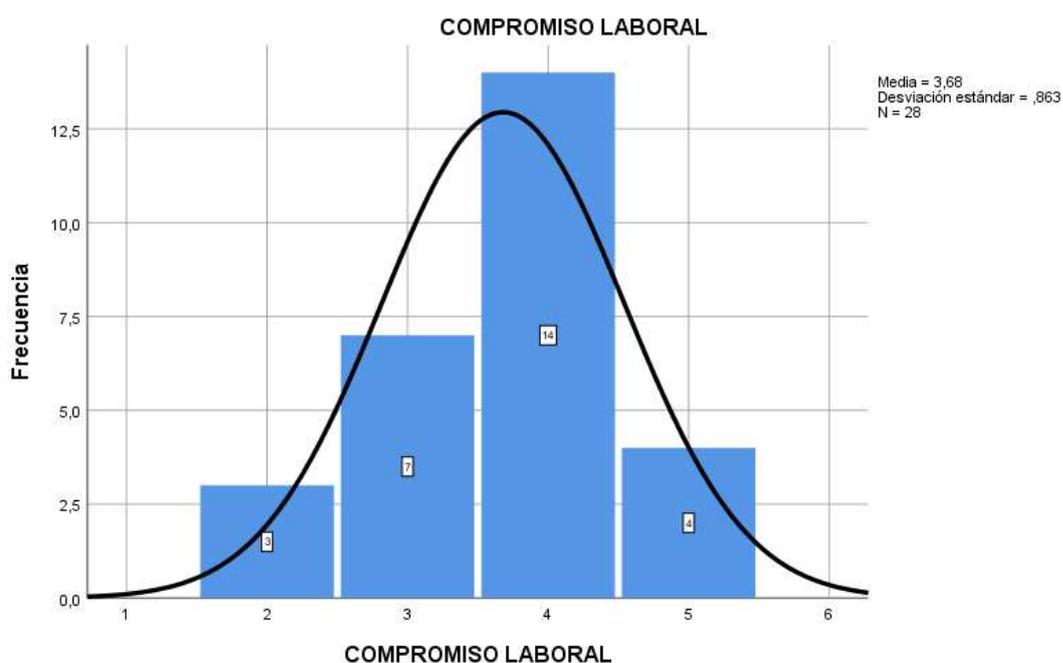


En el presente grafico en cuanto al servicio al público se puede observar que el 42.9% está de acuerdo; mientras que el 17.9% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 35.7% y quedando el 3.6% en desacuerdo.

**TABLA 19: Compromiso Laboral**

COMPROMISO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,4	10,7	10,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	12,5	25,0	35,7
	DE ACUERDO	14	25,0	50,0	85,7
	MUY DE ACUERDO	4	7,1	14,3	100,0
	Total	28	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	50,0		
Total		56	100,0		

**GRÁFICO 19: Histograma de Compromiso Laboral**



En el presente grafico en cuanto al compromiso laboral se puede observar que el 50.0% está de acuerdo; mientras que el 14.3% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25.0% y quedando el 10.7% en desacuerdo.

## ANEXO 14: Prueba de Hipótesis y Correlaciones

### Prueba de hipótesis general de la presente investigación

**H<sub>0</sub>:** La gestión por procesos no se relaciona con el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** La gestión por procesos se relaciona con el desempeño laboral.

CORRELACIONES / VARIABLES V1-V2		GESTIÓN POR PROCESOS	DESEMPEÑO LABORAL
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

**Inferencia Estadística:** Se determinó una alta asociación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral del 71.6%; así mismo se encontró una alta significación estadística entre las variables investigadas en el presente estudio.

### Prueba de hipótesis específico 1 de la presente investigación

**H<sub>0</sub>:** La determinación por procesos no se relaciona con el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** La determinación por procesos se relaciona con el desempeño laboral.

CORRELACIONES / VARIABLES V2-V1D1		DESEMPEÑO LABORAL	DETERMINACIÓN DE PROCESOS
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,543**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	28	28
DETERMINACIÓN DE PROCESOS	Correlación de Pearson	,543**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	28	28

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

**Inferencia Estadística:** Se determinó una correlación media moderada entre la determinación por procesos y el desempeño laboral del 54.3%; así mismo se encontró una alta significación estadística entre las variables investigadas en el presente estudio.

## Prueba de hipótesis específico 2 de la presente investigación

**H0:** El seguimiento, medición y análisis de los procesos no se relaciona con el desempeño laboral.

**H1:** El seguimiento, medición y análisis de los procesos se relaciona con el desempeño laboral.

CORRELACIONES / VARIABLES V2-V1D2		DESEMPEÑO LABORAL	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Inferencia Estadística:** Se determinó una alta asociación entre el seguimiento, medición y análisis de los procesos y el desempeño laboral del 75.8%; así mismo se encontró una alta significación estadística entre las variables investigadas en el presente estudio.

### Prueba de hipótesis específico 3 de la presente investigación

**H<sub>0</sub>:** La mejora de procesos no se relaciona con el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** La mejora de procesos se relaciona con el desempeño laboral.

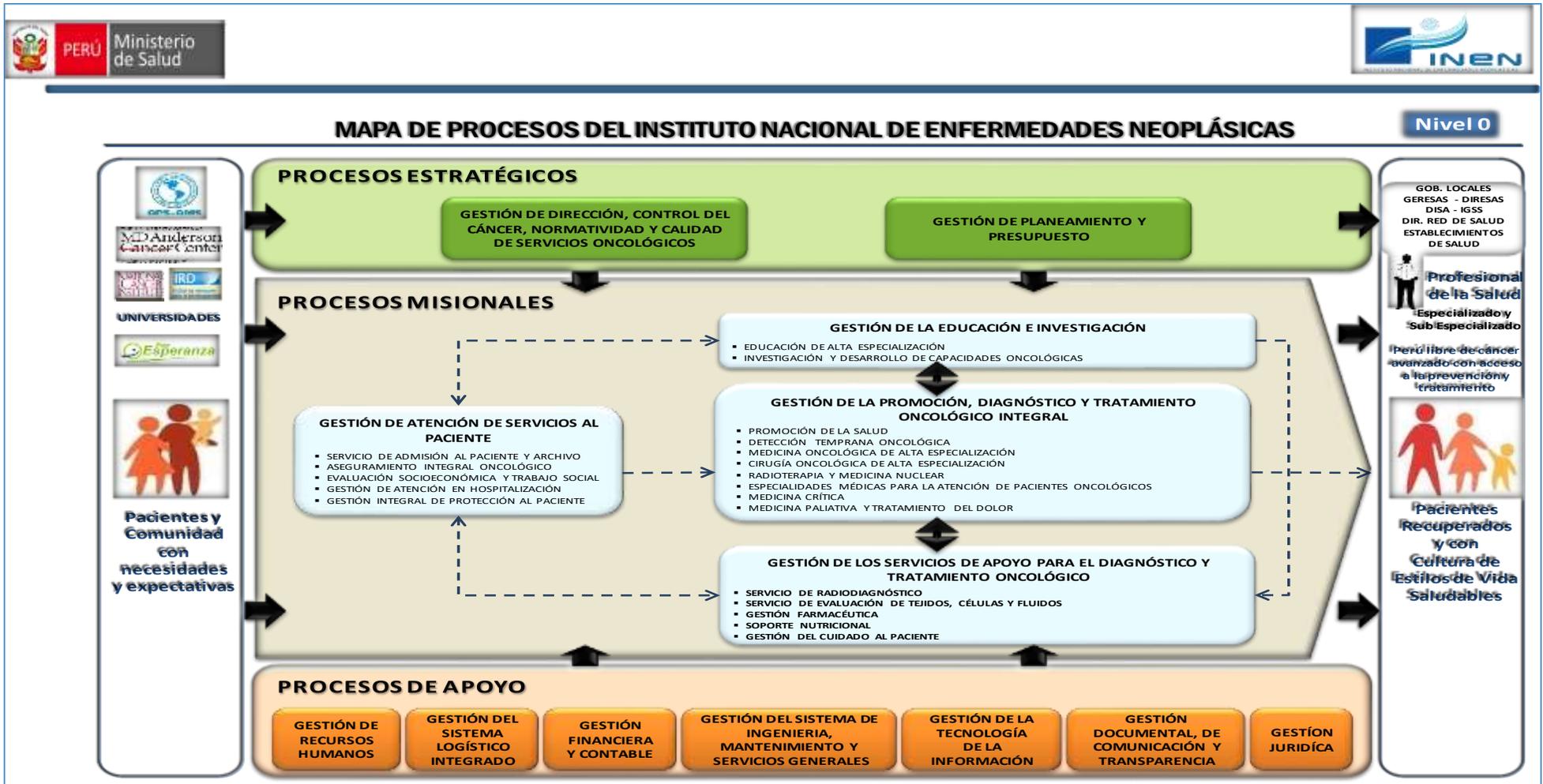
CORRELACIONES / VARIABLES V2-V1D3		DESEMPEÑO LABORAL	MEJORA DE PROCESOS
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
MEJORA DE PROCESOS	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

**Inferencia Estadística:** Se determinó una alta asociación entre la mejora de procesos y el desempeño laboral del 67.2%; así mismo se encontró una alta significación estadística entre las variables investigadas en el presente estudio.

ANEXO 15 – Mapa de Procesos

Fuente: INEN



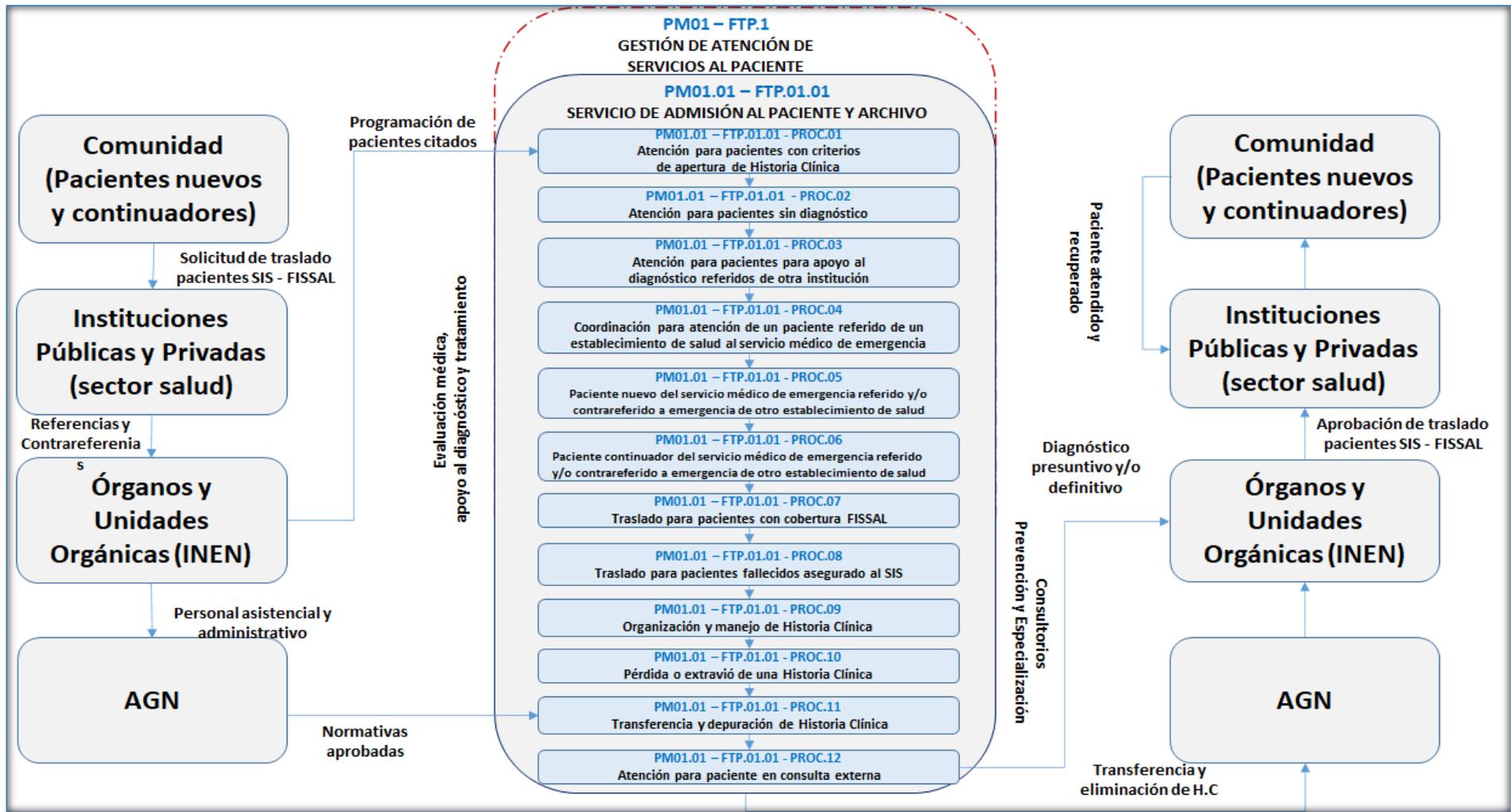
**ANEXO 16 – Propuesta de Inventario de Procesos y Procedimientos, diagrama de proceso y diseño de flujogramas (Proceso Nivel 1: Servicio de Admisión al Paciente y Archivo).**

**INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>PROCESO DE NIVEL 1</b>	<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>SERVICIO DE ADMISIÓN AL PACIENTE Y ARCHIVO</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE</b>	<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.01</b>	Atención para pacientes con criterios de apertura de Historia Clínica
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.02</b>	Atención para pacientes sin diagnóstico
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.03</b>	Atención de pacientes para apoyo al diagnóstico referidos de otra institución
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.04</b>	Coordinación para atención de un paciente referido de un establecimiento de salud al servicio médico de emergencia
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.05</b>	Paciente nuevo del servicio médico de emergencia referido y/o contrareferido a emergencia de otro establecimiento de salud
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.06</b>	Paciente continuador del servicio médico de emergencia referido y/o contrareferido a emergencia de otro establecimiento de salud
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.07</b>	Traslado para paciente con cobertura FISSAL
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.08</b>	Traslado para paciente fallecido asegurado al SIS
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.09</b>	Organización y manejo de Historia Clínica
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.10</b>	Pérdida o extravío de una Historia Clínica
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.11</b>	Transferencia y depuración de historia clínica
		<b>PM01.01 – FTP.01.01-PROC.12</b>	Atención para paciente en consulta externa

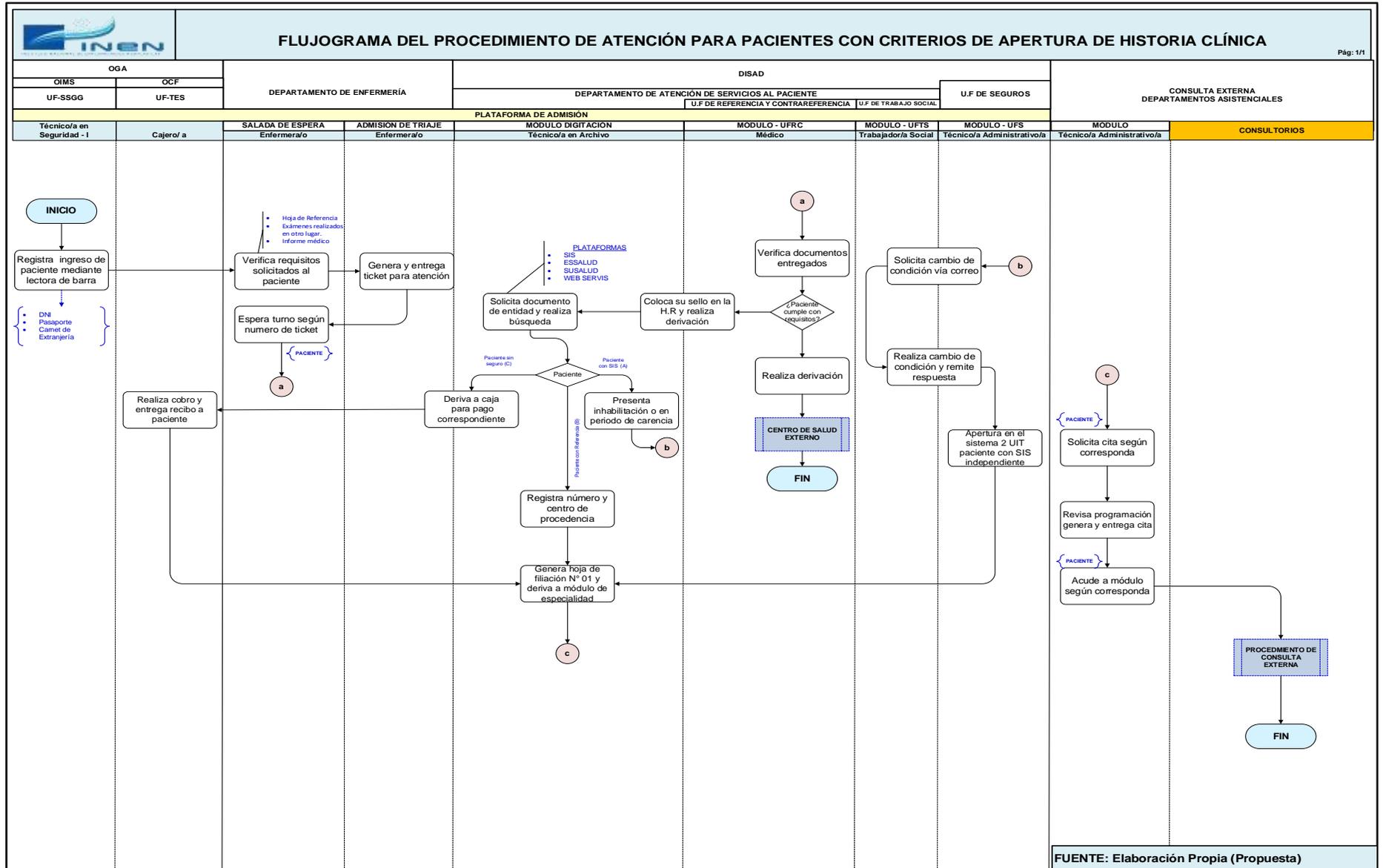
**Fuente: Elaboración Propia**

## DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1: SERVICIO DE ADMISIÓN AL PACIENTE Y ARCHIVO



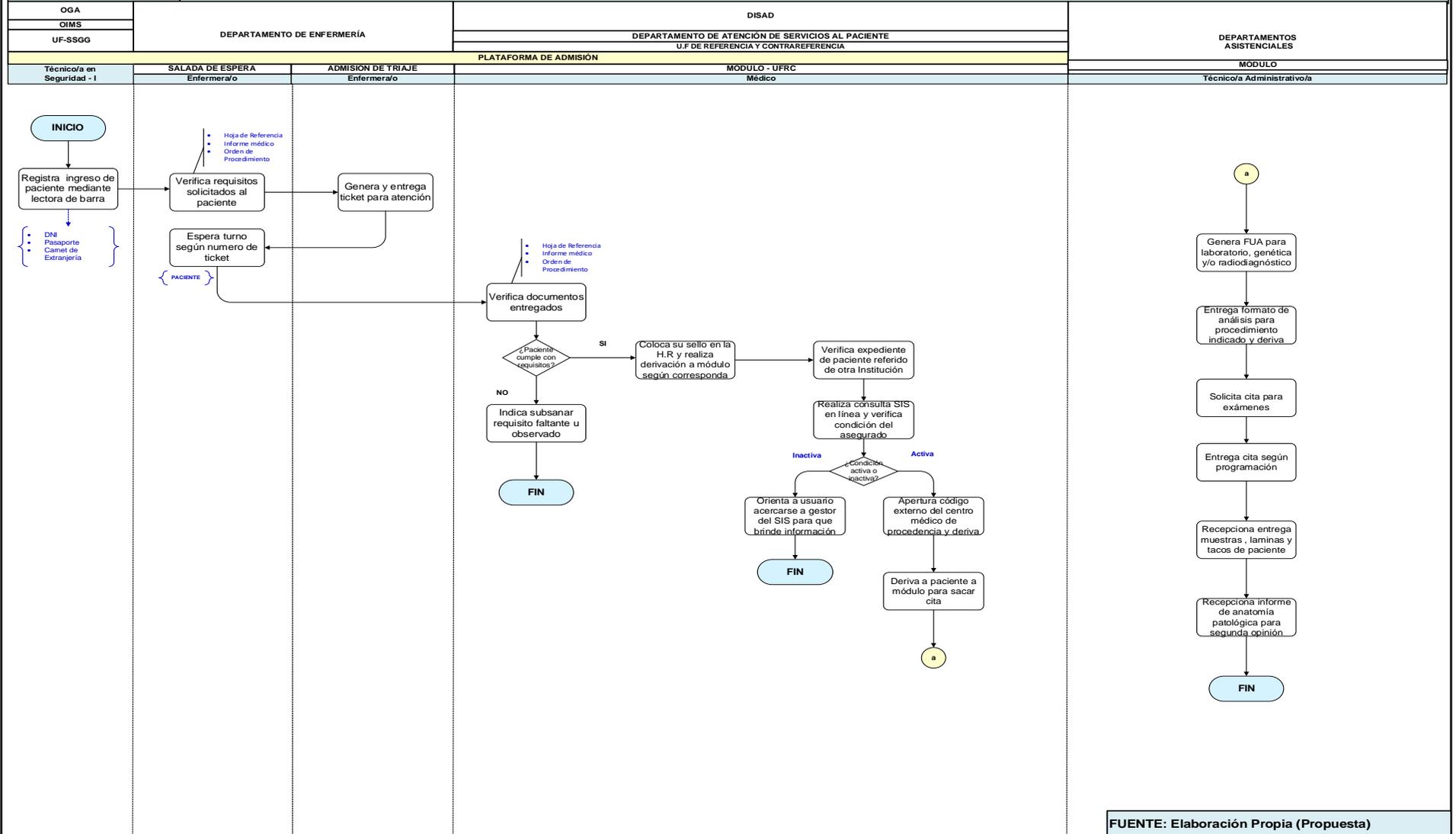
Fuente: Elaboración Propia

# FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ADMISIÓN AL PACIENTE Y ARCHIVO





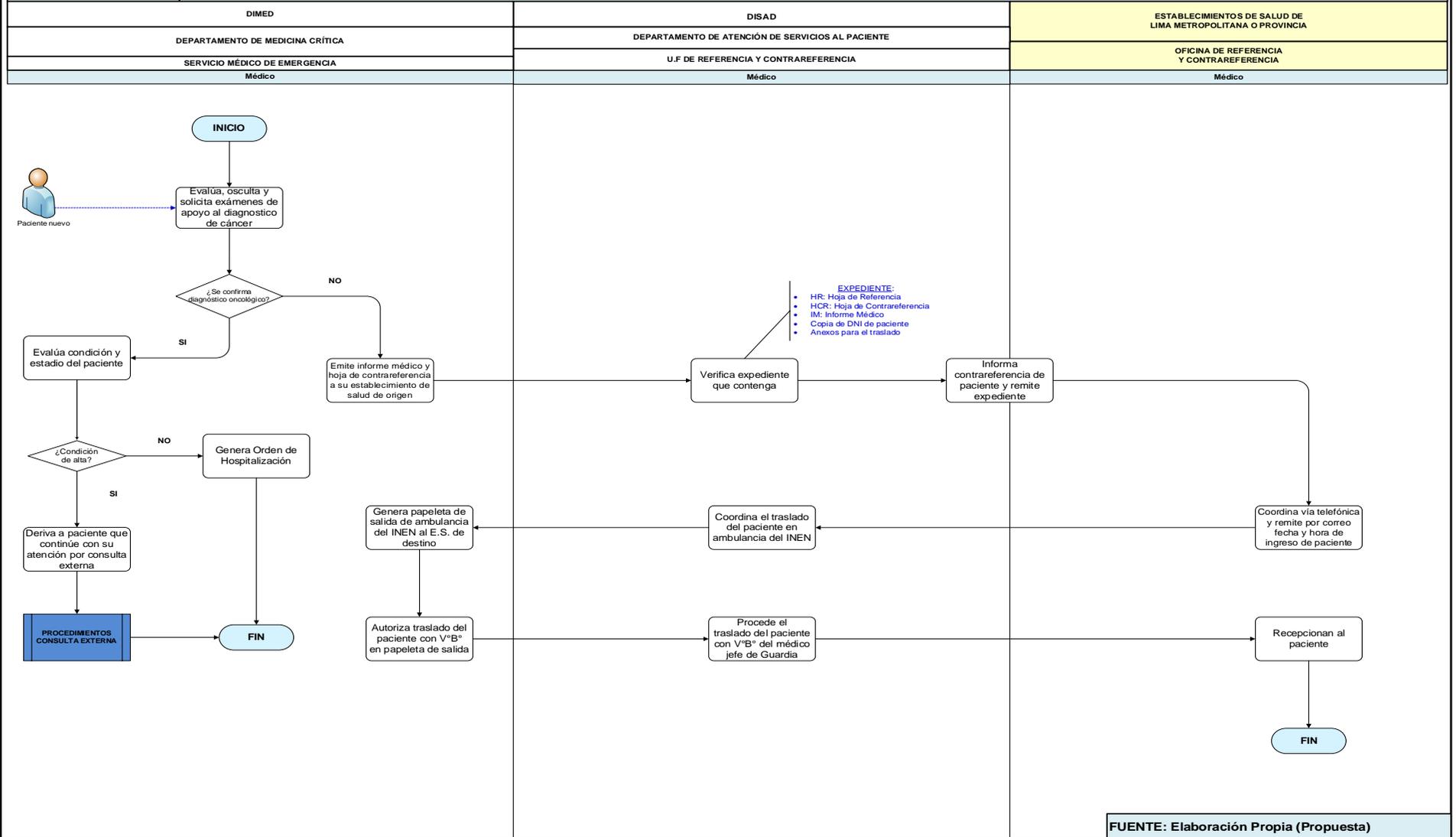
# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PACIENTES PARA APOYO AL DIAGNÓSTICO REFERIDOS DE OTRA INSTITUCIÓN







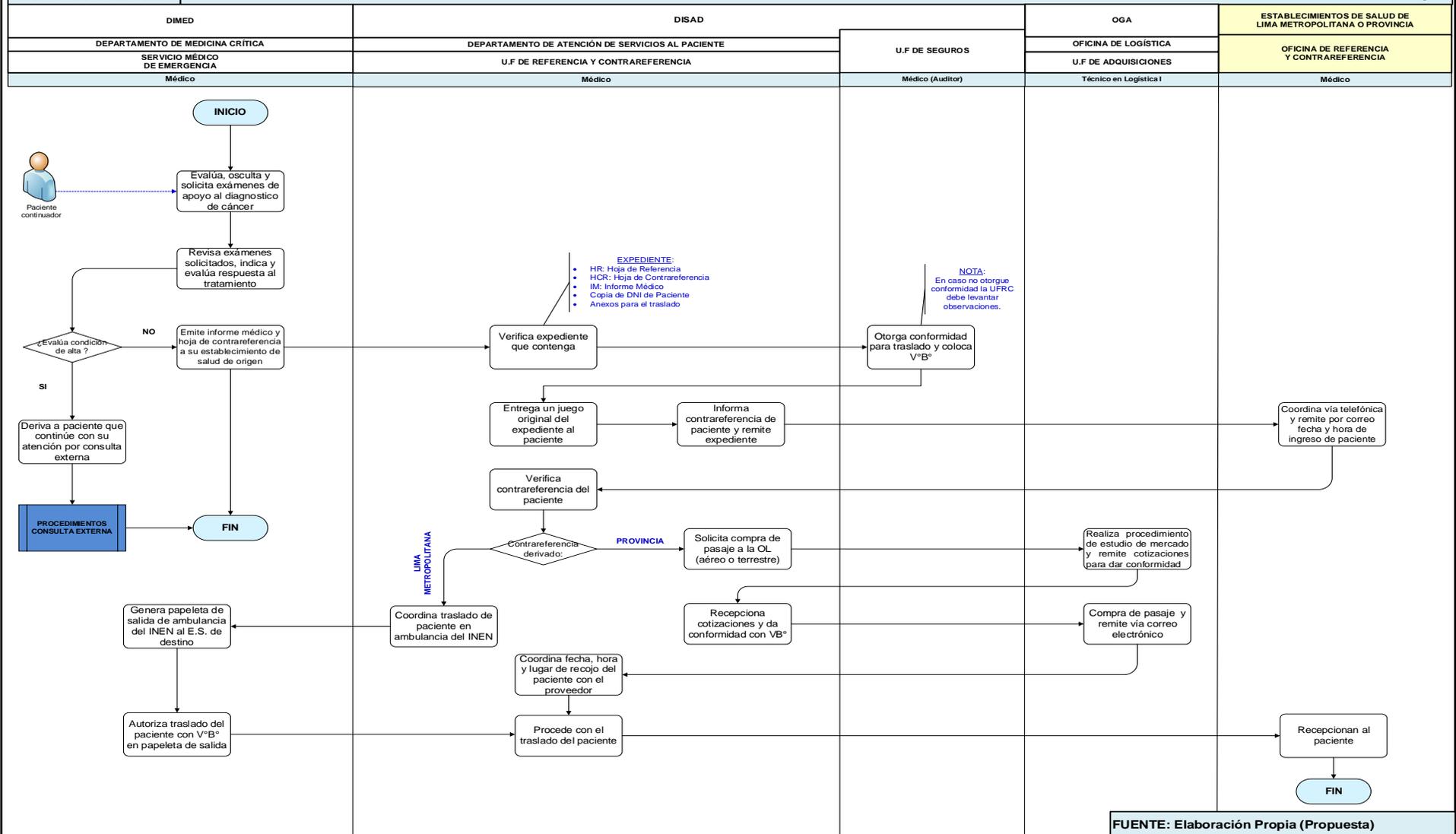
### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PACIENTE NUEVO DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA REFERIDO Y/O CONTRAREFERIDO A EMERGENCIA DE OTRO ESTABLECIMIENTO DE SALUD

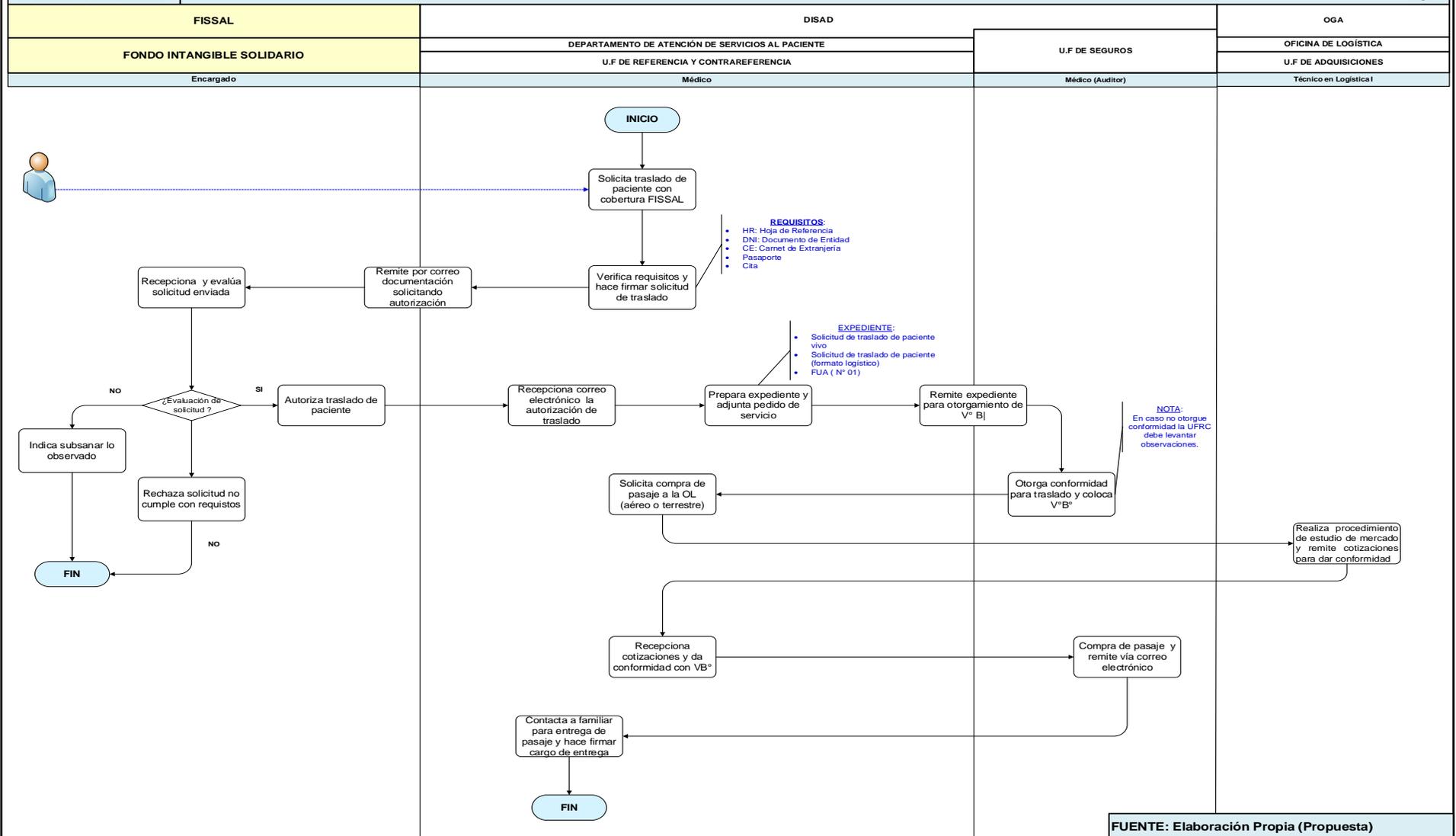


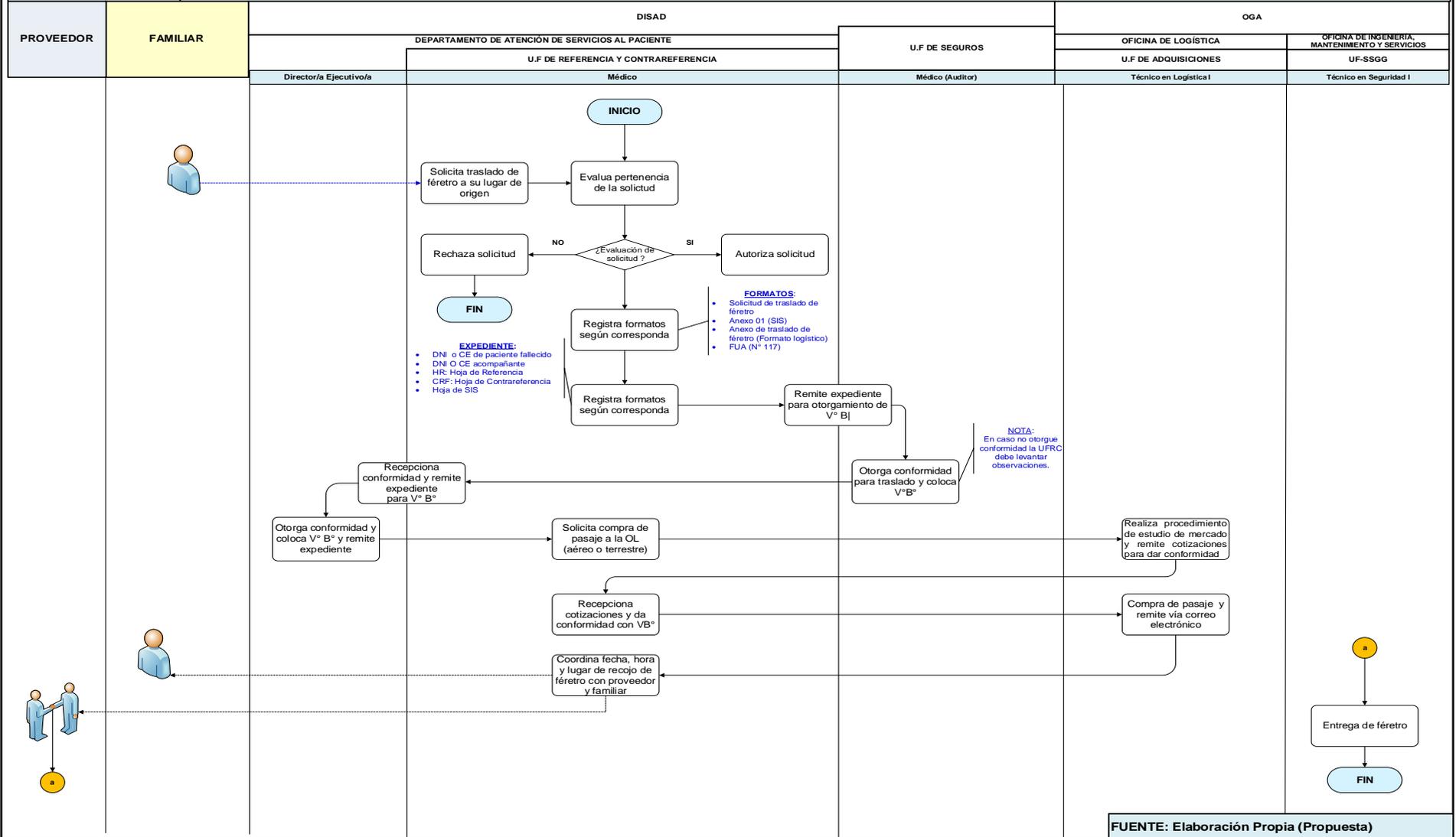
FUENTE: Elaboración Propia (Propuesta)



### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PACIENTE CONTINUADOR DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA REFERIDO Y/O CONTRAREFERIDO A EMERGENCIA DE OTRO ESTABLECIMIENTO DE SALUD



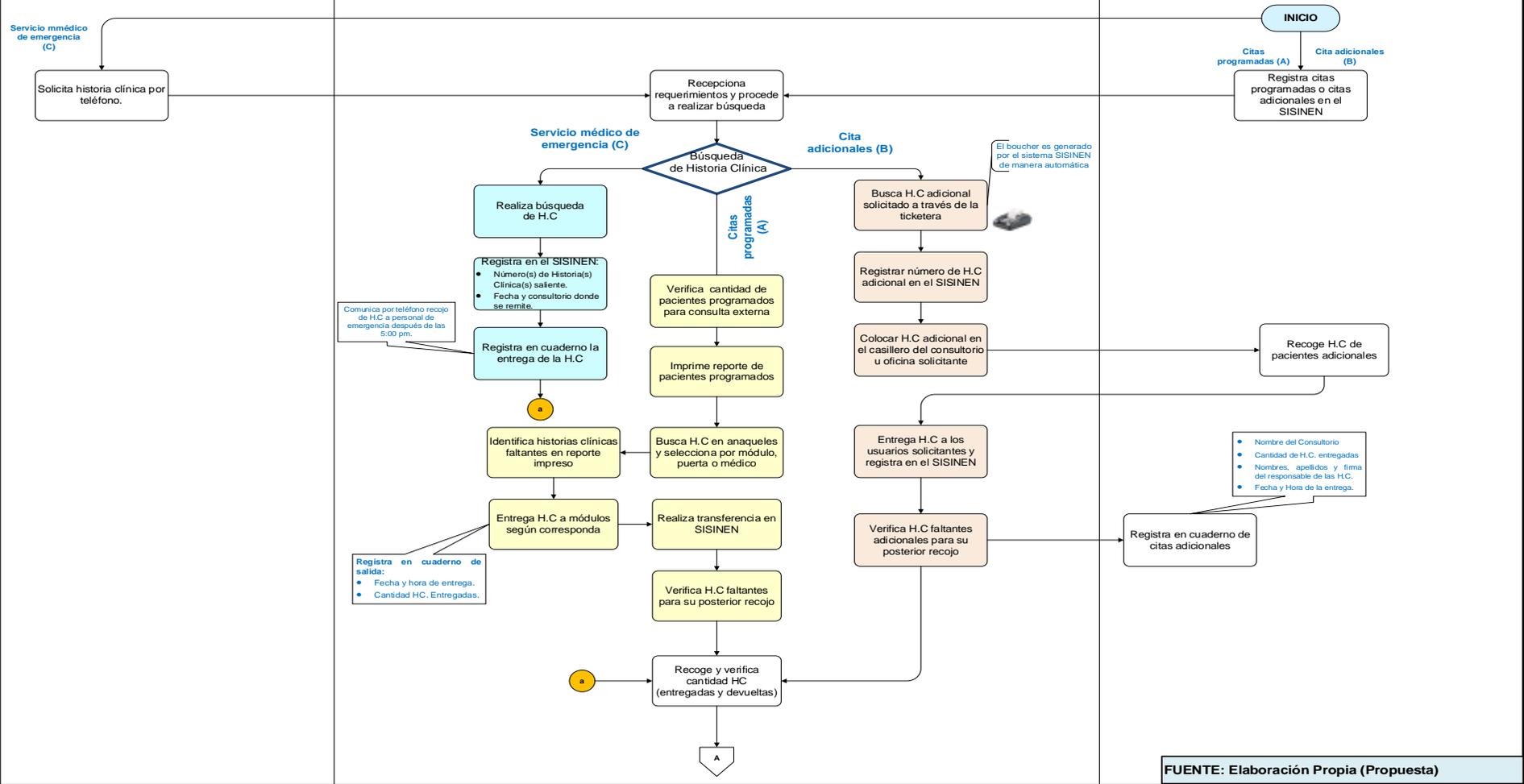






# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN Y MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA

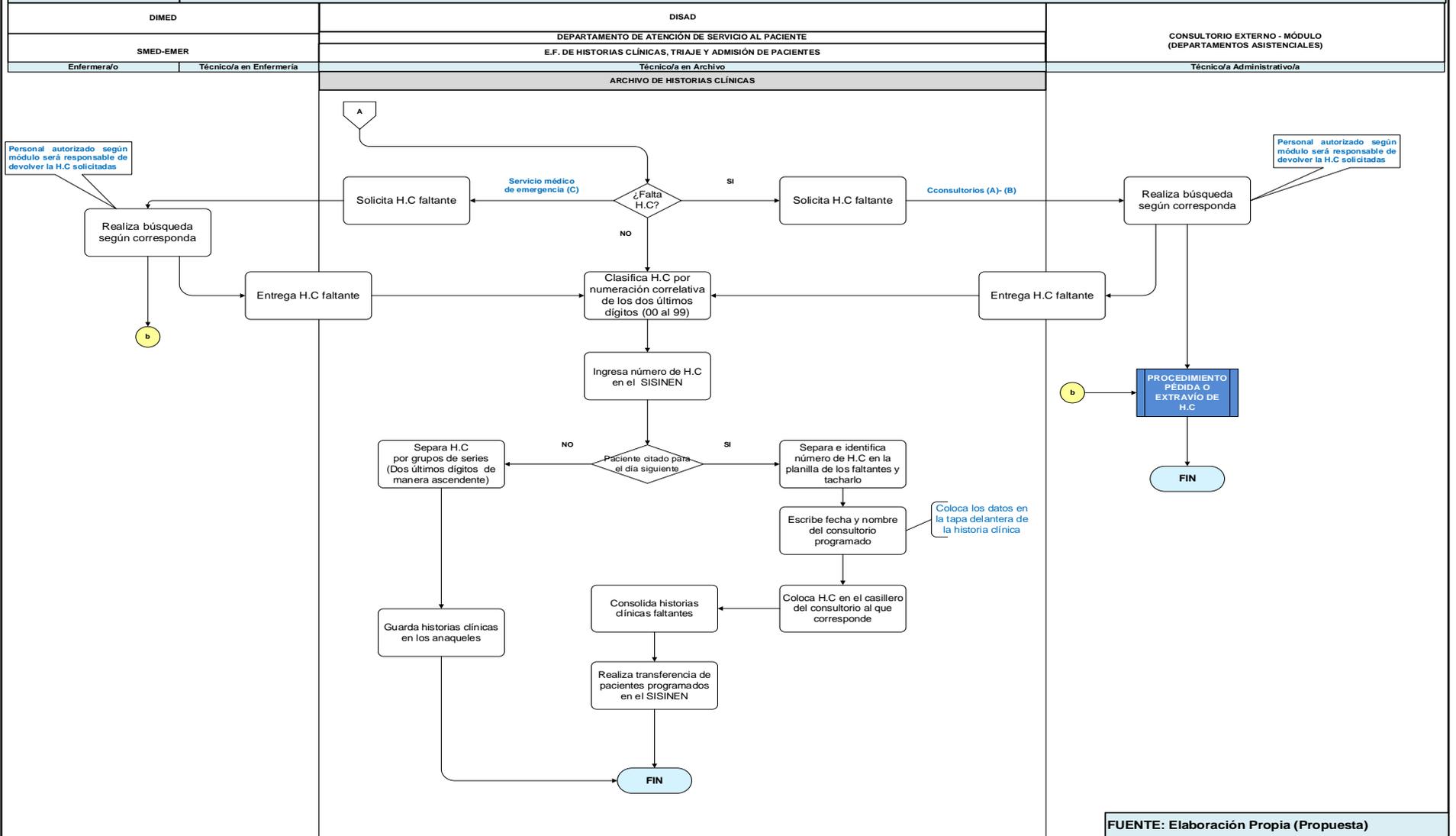
DIMED		DISAD		
SMED-EMER		DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL PACIENTE		
Entera/o		E.F. DE HISTORIAS CLÍNICAS, TRIAJE Y ADMISIÓN DE PACIENTES		CONSULTORIO EXTERNO - MÓDULO (DEPARTAMENTOS ASISTENCIALES)
Técnico/a en Enfermería		Técnico/a en Archivo		Técnico/a Administrativo/a
		ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS		



FUENTE: Elaboración Propia (Propuesta)

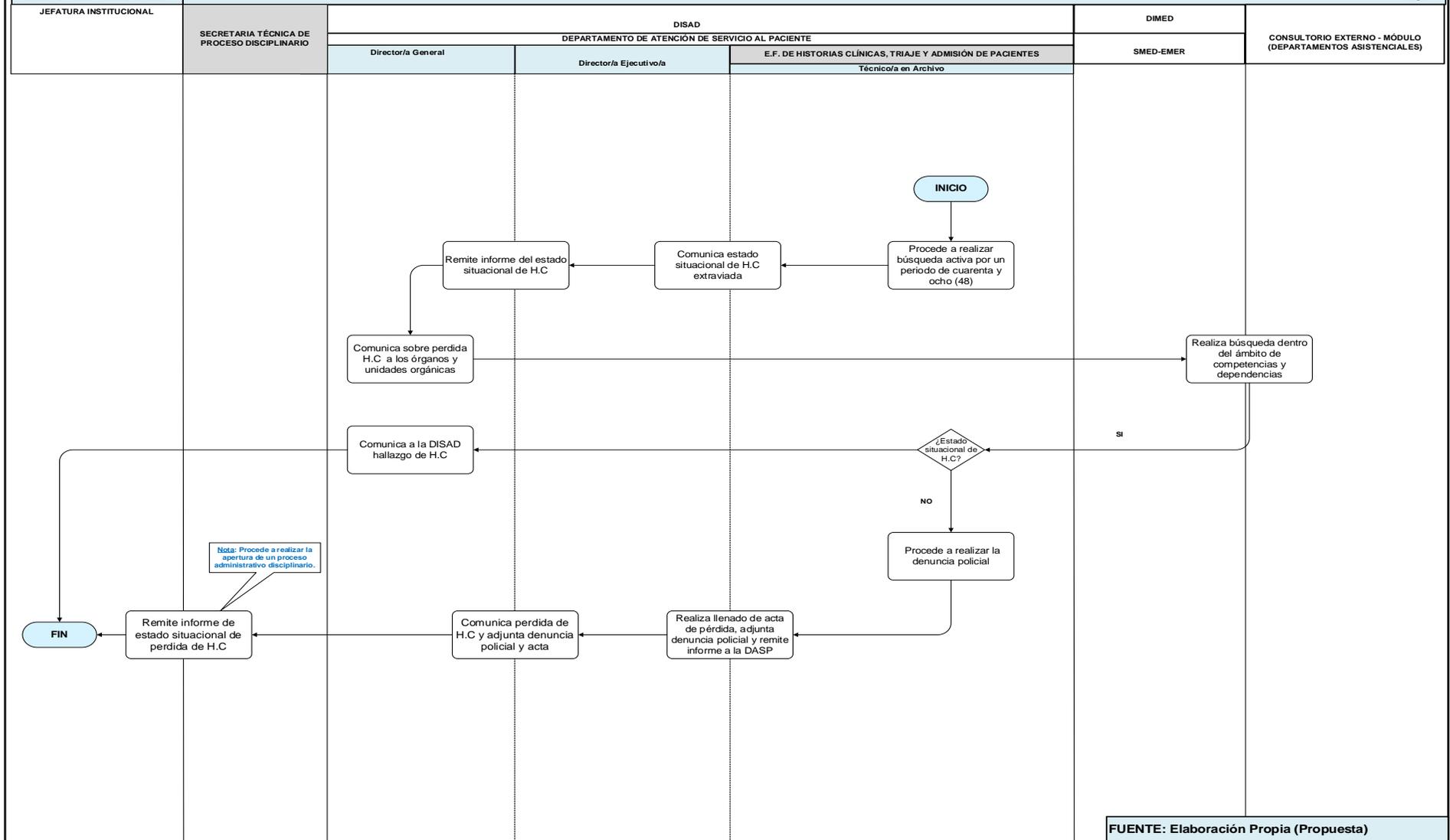


# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN Y MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA



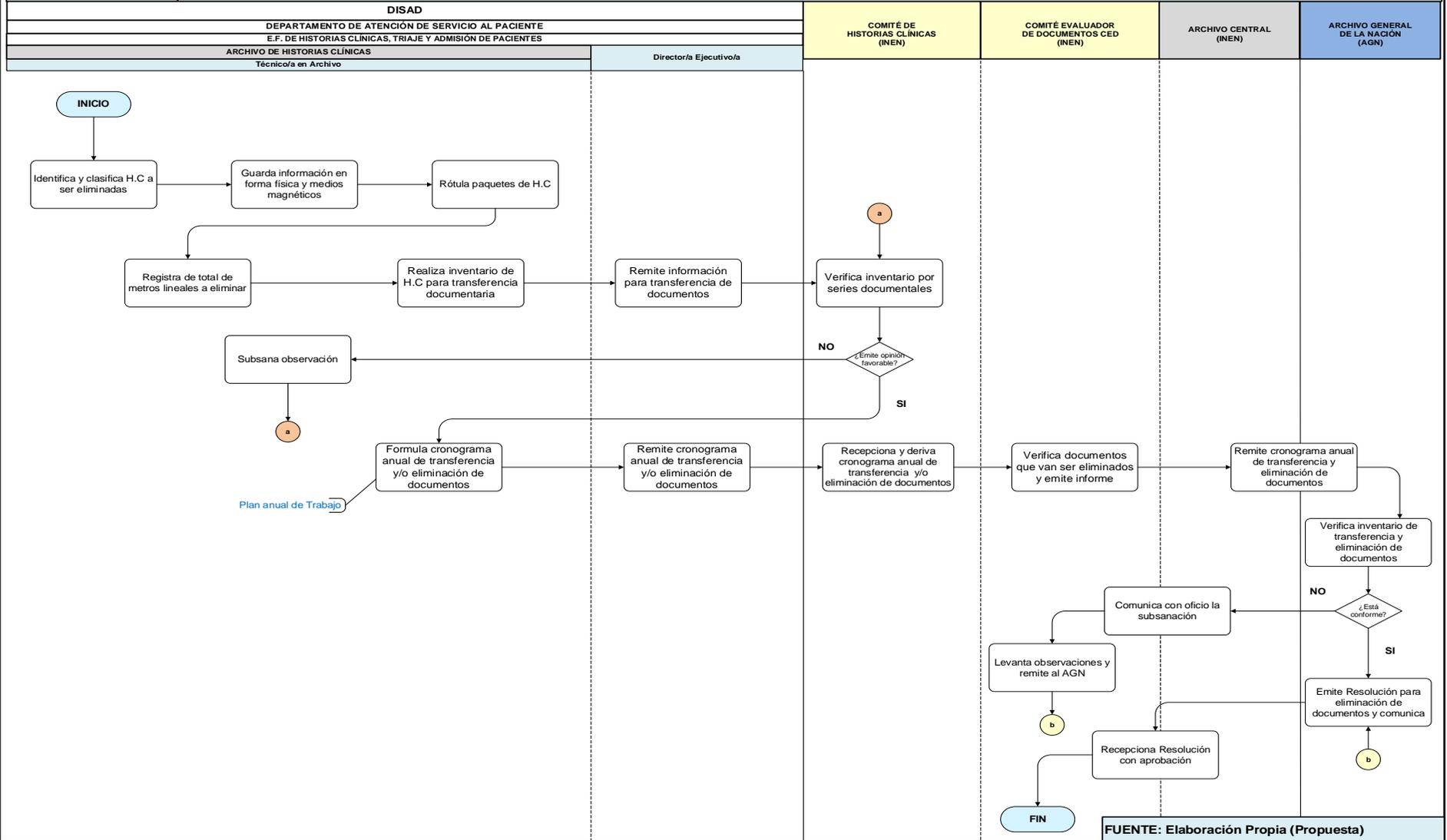


# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE UNA HISTORIA CLÍNICA



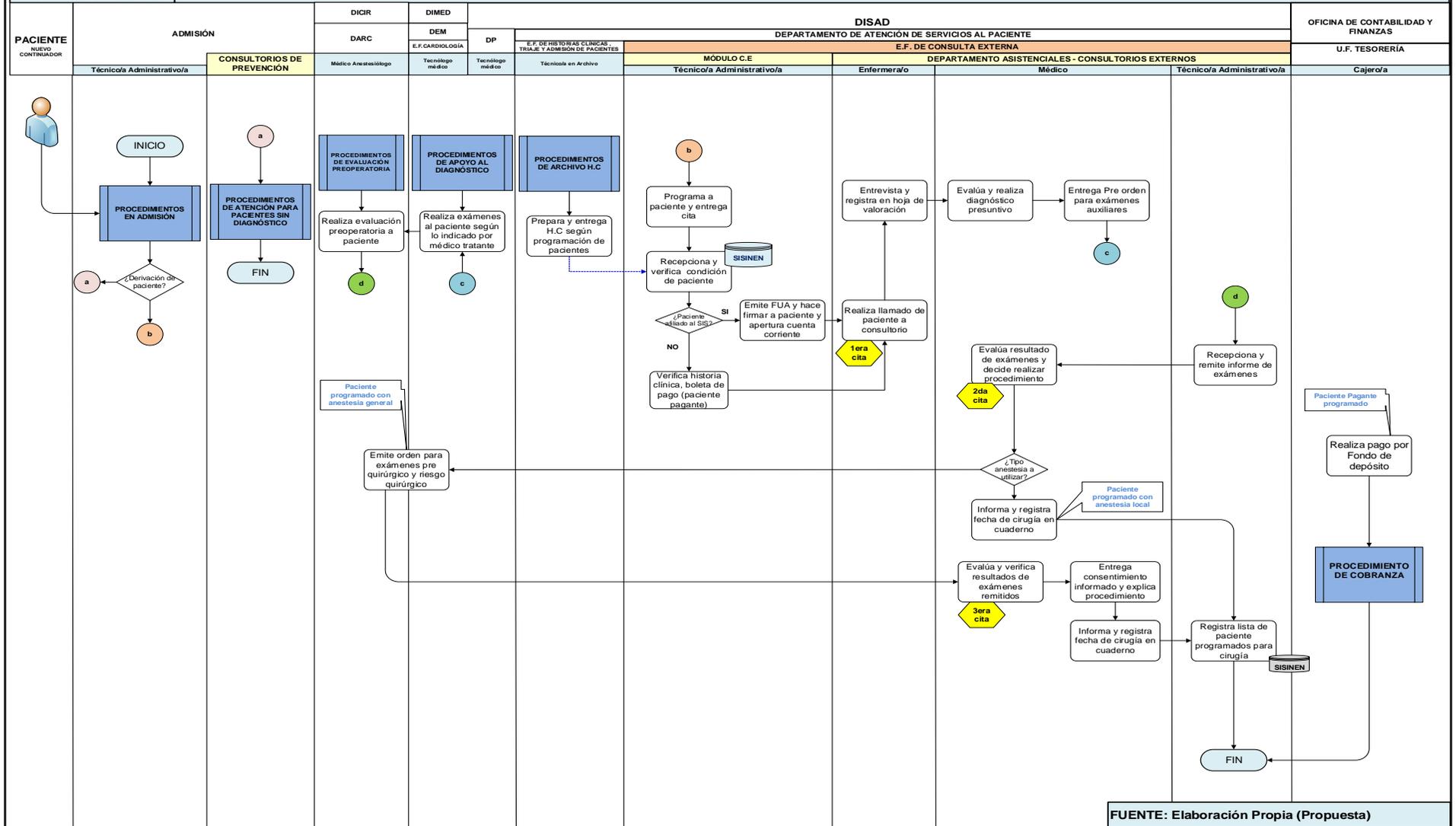


# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA Y DEPURACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA





# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA



FUENTE: Elaboración Propia (Propuesta)