



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de  
Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Dávalos Vega Yuri ([ORCID: 0000-0002-2105-0272](https://orcid.org/0000-0002-2105-0272))

**ASESOR:**

Mg. Chicchón Mendoza Oscar ([ORCID: 0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en salud

Lima – Perú

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por permitir culminar el presente trabajo, a mi padre Tulio Dávalos que en paz descansas, por motivarme siempre a seguir estudiando. A mi adorada familia, mi esposa y querida hija por ser mi inspiración y motivo para seguir preparándome profesionalmente.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por la educación, los valores y el ejemplo que me inculcaron para poder lograr las metas y objetivos a lo largo de mi vida. A mi esposa e hija por el apoyo incondicional que me permitieron superar los obstáculos y culminar con este propósito. Al Mg. Oscar Chicchón quien a través de sus conocimientos y sabios consejos permitieron realizar el presente trabajo de investigación.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>pagina</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población, muestra, muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
REFERENCIAS	41
ANEXOS	51

	<b>Índice de tablas</b>	<b>pagina</b>
Tabla1	Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión por Proceso	22
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de Atención	22
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable Gestión por Procesos	24
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención	25
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos estratégicos	26
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos operativos	27
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos de apoyo	28
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles	29
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la dimensión Fiabilidad	30
Tabla10	Distribución de frecuencia de la dimensión Seguridad	31
Tabla11	Distribución de frecuencia de la dimensión Empatía	32
Tabla 12	Grado de correlación entre Procesos Estratégicos y Calidad de Atención	33
Tabla13	Grado de correlación entre Procesos Estratégico y Calidad de Atención	34
Tabla14	Grado de correlación entre Procesos Operativos y Calidad de Atención	35
Tabla15	Grado de correlación entre Procesos de Apoyo y Calidad de Atención	36

## Índice de Figuras

**pagina**

Figura 1	Diagrama de barras de la variable Gestión por Proceso	24
Figura 2	Diagrama de barras de la variable Calidad de Atención	25
Figura 3	Diagrama de barras de la de la Dimensión Procesos estratégicos	26
Figura 4	Diagrama de barras de la de la Dimensión Procesos operativos	27
Figura 5	Diagrama de barras de la de la Dimensión Procesos de apoyo	28
Figura 6	Diagrama de barras de la de la Dimensión Elementos Tangibles	29
Figura 7	Diagrama de barras de la de la Dimensión Fiabilidad	30
Figura 8	Diagrama de barras de la de la Dimensión Seguridad	31
Figura 9	Diagrama de barras de la de la Dimensión Empatía	32

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre Gestión por Procesos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020, se realizó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra estuvo conformado por 150 usuarios que acudieron al establecimiento de salud; la técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 37 preguntas, debidamente validado por juicio de expertos y con una confiabilidad del alfa de cronbach de 0.93 para gestión por proceso y 0.94 para calidad de atención. Obteniendo como resultados del análisis inferencial un coeficiente de correlación Rho de spearman = 0,994 y una sig. bilateral ( $p=0.000 < 0.05$ ) evidenciando una correlación Positiva Alta entre ambas variables. Con respecto al análisis descriptivo el 90% de los pacientes encentraron un nivel alto a las dos variables; por lo tanto, se concluye que si existe relación entre Gestión por Procesos y Calidad de atención siendo evidenciado a través de las pruebas de hipótesis logrando determinar el objetivo planteado.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, calidad de atención, usuario.

## **Abstract**

The general objective of this research work was to determine the relationship between Process Management and Quality of Care in the Admission Service of the San José - Ancón Health Center, 2020, a basic descriptive correlational research was conducted, with a non-experimental cross-sectional design, whose sample consisted of 150 users who attended the health facility; the study technique was the survey and the instrument was a questionnaire of 37 questions, duly validated by expert judgment and with a reliability of Cronbach's alpha of 0.93 for process management and 0.94 for quality of care. 93 for management by process and 0.94 for quality of care. The results of the inferential analysis showed a Spearman's Rho correlation coefficient = 0.994 and a bilateral sig. ( $p=0.000 < 0.05$ ) showing a high positive correlation between both variables. With respect to the descriptive analysis, 90% of the patients found a high level for the two variables; therefore, it is concluded that there is a relationship between Process Management and Quality of care, as evidenced by the hypothesis tests, thus determining the stated objective.

Keywords: Process management, quality of care, user.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la salud es considerada como una necesidad básica tanto a nivel nacional como internacional, por tal motivo los gobiernos establecen sistemas sanitarios que garanticen la vida de las personas; en tal sentido es importante que como sistema cuente con una planificación y gestión adecuada de sus procesos como menciona la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en su informe del año 2017. Del mismo modo podemos observar en países desarrollados donde presentan sistemas de salud congruentes entre gestión por procesos y calidad de atención, enfocados en lograr los mejores estándares de calidad haciendo uso de tecnologías de última generación; como el caso de EEUU y muy buena parte de los países de Europa. Por otra parte, en muchos países del mundo existen sistemas fragmentados de salubridad que generan servicios deficientes de salud, según el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) del año 2018.

Asimismo, diversos países de Latinoamérica presentan deficiencias en los servicios de salud que brindan a las poblaciones desfavorecidas, siendo principalmente gratuitos y de baja calidad (OPS, 2017). Así como también, en nuestro país, las instituciones pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA) muestran esta imperfección, viéndose reflejado en los bajos niveles de calidad que ofrecen muchos establecimientos del estado, quienes presentan en su mayoría modelos tradicionales de gestión por procesos que actualmente son inadecuados e ineficientes en comparación con modelos de instituciones privadas quienes están enfocados en lograr estándares elevados de calidad.

Por otra parte, según la ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal de Salud en el Perú”, determina que toda atención debe llevarse a cabo en forma oportuna y de calidad siendo un derecho para todos los habitantes de nuestro país. El estado peruano trata de financiar a las instituciones públicas y privadas para que presten servicios de salud de calidad sin distinción alguna, a través de un seguro universal, (Hernández-Vásquez, 2019). A pesar de todos los esfuerzos realizados a la

fecha sigue existiendo insatisfacción en cuanto a la calidad de los servicios de salud por parte de la población. siendo confirmado, esta realidad con el resultado de la Encuesta del instituto nacional de estadística e informática (INEI) del año 2016, con respecto a la Satisfacción de usuario de los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales, encontrando resultados inferiores al promedio nacional y de otras instituciones de Salud. Por tal motivo actualmente se viene aplicando la gestión por procesos en la administración pública, que intenta superar estos niveles de insatisfacción que en la actualidad ofrecen las instituciones prestadoras de servicios de salud del estado. (Robles y Díaz, 2017). Por lo tanto, las instituciones prestadoras de salud deberían de mejorar sus modelos de gestión, de tal manera que permita garantizar una atención de calidad e integrar los procesos de Salud (Rojas ,2014).

Sin embargo, el Centro de Salud San José presenta serias deficiencias en sus procesos de atención, más aún cuando se trata de poder obtener una cita médica para la atención en los servicios de consulta externa, el cual comienza en el servicio de admisión, donde cada vez más se hace deficiente el proceso de atención debido a que el usuario prolonga su tiempo de inacción dependiendo de cuán larga sea la espera, siendo en promedio unas dos horas aproximadamente antes de poder ser atendidos en recepción; sumándose a todo esto el aumento constante de afiliaciones de pacientes nuevos, las escasas ventanillas de atención, el insuficiente personal con el que cuenta, ambientes reducidos e inadecuados sistemas de informática; Teniendo como resultado la disconformidad en la calidad de atención y la deserción de muchos pacientes.

Por esta razón el presente trabajo de acuerdo a esta realidad se formula la siguiente Pregunta como Problema General: ¿De qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Calidad de atención del Servicio de Admisión del Centro de salud San José – Ancón,2020? Asimismo, las preguntas de los problemas específicos estarán en base a las tres dimensiones de gestión por proceso en relación con calidad de atención. (Anexo 01). Del mismo modo nos plantearemos como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre Gestión por Procesos y la Calidad de atención

del SACS San José - Ancón, 2020. De igual forma los Objetivos específicos estarán orientados a determinar la relación de las tres dimensiones de gestión por proceso con la calidad de atención. (Anexos: 01). Para lo cual planteamos como Hipótesis general: que la Gestión por Procesos influye significativamente en la Calidad de atención del SACS San José - Ancón, 2020. Además, las Hipótesis específicas estarán en base a la relación de las dimensiones de gestión por proceso y calidad de atención. (Anexos: 01).

En cuanto a la justificación teórica, este trabajo permitirá generar nuevos conocimientos que nos ayude a describir, analizar y determinar la correlación entre Gestión por procesos y calidad de atención, destacando sus procesos e interacciones, que servirán de base para evaluar las necesidades de la organización y de los beneficiarios, en consecuencia buscará mejorar la gestión del establecimiento de salud en función a las toma de decisiones y afrontar retos a través de nuevos modelos de gestión. En cuanto a la justificación práctica constituirá un aporte para el centro de salud san José de manera que nos permitirá conocer la incidencia de la gestión por procesos y el desempeño de los empleados en la calidad de atención que perciban los usuarios, por consiguiente, los resultados del estudio servirán de base para que las autoridades del establecimiento de salud puedan diseñar, planificar y mejorar sus estrategias orientadas a lograr su metas y objetivos institucionales. Por ultimo con respecto a la justificación metodológica utilizaremos la más adecuada para describir, analizar y correlacionar las variables en estudio, para lo cual usaremos un cuestionario como instrumento para recolectar los datos que previamente serán sometidos a pruebas de confiabilidad y validados por juicio de expertos, el cual tendrá propiedades de cientificidad, representando un aporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, no se encontraron estudios que relacionen gestión por proceso con la calidad de atención. Con relación a los antecedentes nacionales podemos mencionar: a Collahua (2020) cuyo objetivo fue: identificar la relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos, de metodología: investigación de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, con una población de 122 y una muestra de 40. identificando fuerte confiabilidad a través del Alpha de Cronbach: con 0.772, 0.765 y 0.867 para la variable calidad, comunicación interna y por procesos respectivamente. Obteniendo como resultado, coeficiente de Spearman Rho = 0.529, lo que significa que puede haber una relación positiva y moderada, cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , lo que permite rechazar  $H_0$ , se concluye: existe relación entre la calidad en el servicio con la comunicación interna y la gestión por procesos.

Conde (2019) cuyo objetivo fue identificar la relación entre la variable gestión por procesos con la variable calidad de atención al asegurado del Centro de Atención Primaria, Utilizó una metodología de investigación pura, no experimental de nivel correlacional, cuya población fueron todos los asegurados y el personal asistencial, con muestra de 385 encuestados. Como resultado de las pruebas de hipótesis se un Rho de 0,791 entre ambas variables, evidenciando una correlación positiva alta entre ambas variables con una sig. Bilateral ( $.000 < 0.05$ ). El 48,4 % califican de regular el nivel de la gestión por procesos y el 47,7 % opinan que la calidad de atención es regular. Se concluye: Existe relación significativa alta entre las variables de estudio.

García y Ledesma (2019) tuvo como objetivo identificar cómo influye la gestión por procesos en la Calidad de servicio; utilizando como metodología de investigación de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, diseño correlacional, con muestra de 54 trabajadores, donde se obtuvo como resultado Rho de ,949, evidenciando correlación positiva alta y de nivel sig. bilateral ( $.000 < 0.05$ ). Existe relación significativa alta entre las variables de estudio.

Medina (2018) tuvo como objetivo identificar la relación de la Gestión por procesos con la gestión de la calidad. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional simple, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo no experimental, teniendo como muestra a 62 personas. Se aplicó el cuestionario validado por expertos, obteniendo como resultado obtuvo Rho de ,757 y un p-valor de 0.000. Llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre las variables de estudio.

Navarro (2017) cuyo objetivo de investigación fue identificar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia. Con metodología de enfoque cuantitativo; estudio descriptivo-correlacional; diseño no experimental, 2 instrumentos validados obteniendo el alfa de Cronbach de 0.962, para las preguntas de expectativas; 0, 853 para las preguntas de las percepciones; 0, 820 para las preguntas de gestión por procesos. La muestra estuvo constituida por 9 trabajadores y 225 usuarios. como resultado un Rho de ,667 entre ambas variables, evidenciando una relación significativa alta moderada, llegando a la conclusión: hay relación entre la Calidad del Servicio prestado y la gestión por procesos desarrollada.

Valenzuela (2017) El objetivo fue identificar la relación entre la Gestión por procesos y clima social laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil. Con metodología de enfoque cuantitativo, básica, de diseño no experimental y trasversal, correlacional, cuya población fue 150 trabajadores, se utilizó 2 cuestionarios. Los resultados del análisis inferencial se encontró un Rho de ,502 y un grado de sig. bilateral  $p = ,000 < ,05$  aceptando  $H_a$  y se niega  $H_o$ , se concluyó que gestión de procesos influye de manera significativa en el clima laboral de los trabajadores.

Juárez (2017), su objetivo fue identificar la relación existente entre la gestión de procesos y calidad de servicio, con metodología de diseño descriptivo no experimental Transversal, población de 55 usuarios. De los resultados se obtuvo una correlación alta de .801 y una sig. bilateral de  $p = ,000$  menor que 0,05, aceptando la hipótesis alterna y se concluyó que existe relación positiva entre gestión de procesos y calidad de servicio.

Villavicencio (2016) su objetivo identificar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios. De metodología: tipo básica, diseño no experimental, corte transversal, con una población de 70 usuarios. En los resultados se encontró un Rho de ,621, de correlación positiva media y significatividad al nivel de ,01 (bilateral) y  $p = ,000 < ,05$ . Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención.

Mendoza (2015) cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio, de metodología descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo no experimental, teniendo como muestra a 43 personas, como resultado se obtuvo un Rho de spearman ( ,214) y una sig. Bilateral de  $p = ,042$  siendo  $< ,05$ , se concluyó que existe relación entre ambas variables.

Ascencio (2015), tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio. Cuya metodología fue de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional de corte transversal, La muestra de un total 90 personas. Los resultados Rho Spearman de ,902; y una sig. Bilateral de  $p = ,000$  menor que 0,05, lo que demuestra una alta relación entre las variables. Se concluyó que sí existe una relación significativa entre la Gestión de Procesos y la Calidad de Servicio.

En cuanto a las Bases Teóricas de la variable Gestión por procesos encontramos a Contreras, Olaya y Matos (2017), quienes definen como una forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad, añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes. Por otra parte, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) señala en el año 2020, que es una manera de organizar, panificar, controla y dirigir de manera transversal y secuencial las actividades de trabajo, que busquen satisfacer a la población sus necesidades, así logrando el objetivo interinstitucional.

Del mismo modo Robles y Díaz (2017), comenta que se considera como estrategia organizacional a la gestión por procesos que está encaminada a conseguir eficiencia en los procesos institucionales que se realizan. En salud pública el éxito se

refleja en vida y salud para todos, en condiciones de equidad; el fracaso siempre tiene costos en vidas y en horas productivas perdidas, que afectan al individuo, su familia, la sociedad, y al país. Realizar el ejercicio de analizar el sector salud con base en la metodología de Gestión por procesos puede contribuir a ese fin (p.48). Con respecto a los tipos de procesos juegan diferentes roles en la organización, y todos son necesarios. Ciertamente los procesos operativos son más relevantes porque son responsables de la producción de servicios en la organización, y constituyen la base sobre la cual cimientan su éxito o fracaso. Sin embargo, sin los procesos estratégicos y los de soporte no podrían realizarse adecuadamente los procesos operativos (p.35).

Para Contreras, Olaya y Matos (2017), la gestión por procesos involucra principalmente tres tipos: los Procesos estratégicos: son los encargados establecer estrategias, metas y políticas de la institución, que asegure el cumplimiento de la visión, misión a través de una planificación estratégica y un plan de acción acorde con las necesidades de los clientes, así como también elaborar mecanismos que nos permitan controlar y evaluar el desempeño de cada uno de los procesos. Procesos operativos: Incorporan las necesidades del usuario a través de la percepción del usuario, son también procesos de producción en servicio en bienes de valor, así como también son los encargados de ofrecer un servicio de calidad. Procesos de apoyo: Encargados de brindar soporte a través de programas de capacitación que permitan lograr un adecuado trabajo en equipo con una motivación del personal a través de reconocimiento por lograr objetivos trazados, así como también el uso de herramientas tecnológicas en mejora del funcionamiento de los procesos. (Contreras y Otros, 2017)

Según Van Emeren & Houtlosser, (2015) Es el elemento de más importancia en la gestión de una empresa innovadora, en aquellas empresas que buscan una gestión de calidad total, y lograra eficacia, eficiencia a través de su diseño organizacional, y optimizara sus recursos financieros, materiales y humanos, humanos.

En conclusión, la gestión por procesos significa para empresa un cambio en su cultura, ya que encamina sus esfuerzos para maximizar el valor para el usuario-cliente (Ruiz y otros, 2014), La gestión está diseñado para percibir y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, en lo tradicional, la gestión está encaminada al beneficio, y no le importa un usuario fiel y satisfecho. El trabajador se esfuerzo solo por hacer su tarea conforme a un acuerdo previo.

La Escuela de Administración de Finanzas e Instituto Tecnológico (EAFIT,2017) menciona que se entiende por gestión de procesos a la manera en que una organización gestiona, y busca siempre la satisfacción del cliente de acuerdo a un mapa de procesos. Para el Ministerio de economía y finanzas (MEF,2020) El mapa de Procesos es un documento de gestión, es la representación gráfica del proceso de la organización de manera interrelacionada. Este flujo no ayuda a entender el funcionamiento, sus eventos, procesos en decisión y proceso con su tiempo de demora. Su objetivo principal, es crear un documento visual que permita una comprensión clara y objetiva de todos los procesos para todos los involucrados.

Según Hamilton (2016) los diagramas de flujos son medios gráficos que describen las etapas de los procesos, su funcionamiento, procedimiento, seguimiento a los procesos generados. Planifica, revisa y rediseña el proceso con un valor alto agregado señalando las oportunidades de mejoras. flujo grama es su otra definición, representa secuencias de actividades en un proceso desde su inicio hasta el fin, su objetivo busca la calidad e incrementar la productividad (Conexión Esan ,2019). Según Hernández, Martínez y Cardona (2016) etimológicamente es la secuencia de actividades realizadas con orden y lógica y que tiene un objetivo.

Según Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2001 menciona que toda atención comienza en primer lugar con el ingreso de los usuarios; siendo una etapa muy importante porque se produce el primer contacto con el paciente, y se conoce el motivo de la consulta. En segundo lugar, la recepción constituye la verificación de



la condición del usuario de acuerdo respecto al tipo de seguro, si es continuador o nuevo en el establecimiento de salud. En tercer lugar, el triaje que va implicar la selección de la atención que requiere los pacientes de acuerdo a sus necesidades, es decir el tipo de atención (emergencia o consulta externa), En cuarto lugar, la identificación y registro de los usuarios es importante la identificación y calificación de los usuarios para lo cual se buscara su historia clínica. La Identificación de las necesidades de salud familiar, es necesario conocer el paquete preventivo integral que requieran los familiares y acompañantes de los pacientes. Información y orientación a los usuarios, en esta fase se orienta y se promociona a los pacientes sobre los diferentes servicios que brinda el establecimiento de salud, así como también su respectiva ubicación (P.6).

Con respecto a las bases teóricas sobre calidad según La (OMS) define calidad como: nivel alto de excelencia a través de la utilización eficiente de los recursos de riesgos mínimos, logrando la satisfacción del paciente (MINSA, 2009). El enfoque de la calidad según Eraso et al. (2017) parte de las obligaciones establecidas y de los objetivos de la organización y del servicio que se brinda buscando la satisfacción de la necesidad de las personas. En Salud significa brindar soluciones eficaces a sus problemas, en el que la comunidad se sienta afectada (Mejías, Morales y Fernández, 2017)

Según la OMS (2020) señala que la Calidad de atención es la condición donde los servicios de salud incrementan sus probabilidades de alcanzar resultados sanitarios anhelados para la población, abarcando la prevención, promoción y rehabilitación; mediante la asistencia sanitaria conforme a los conocimientos de los profesionales, tomando en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios. Asimismo, O`Hanlon et al, (2017) define como un proceso que utiliza datos que permiten evaluar el desempeño de la organización de un centro de ofrecimiento de salud, siendo un paso necesario para mejorar la calidad en la atención sanitaria.

Por otra según Matsumoto (2014) El Modelo Servqual brinda detalle de la información; la opinión del cliente, comentarios y sugerencias del servicio con respecto a la mejora, las expectativas y la percepción de los clientes. Es un Instrumento de mejora y de comparación con otros centros de salud. Las dimensiones que forman parte del cuestionario según Matsumoto (2014) tenemos: Elementos tangibles, concierne a la apariencia y condiciones de infraestructura, herramientas, equipos y apariencia del personal. Fiabilidad: Capacidades para ejecutar un servicio de forma precisa y confiable. Aquí se identifican los problemas, la disminución de errores y la solución de los problemas que presenten los usuarios. Capacidad de respuesta: capacidad de atención a la necesidad de un usuario y el servicio oportuno y pronto. A través de la disponibilidad para ayudar y la solución de problemas. Seguridad: Conocimiento de sus funciones por parte de servidores y su capacidad de inspirar confianza sobre lo que hace y la información que puedan brindar a los usuarios. Y Empatía: escucha y comprende los requerimientos de los usuarios y a través de una atención individualizada. (Matsumoto, 2014)

En cuanto a las definiciones de términos podemos mencionar de acuerdo al MINSA (2017) sobre Atención en Admisión: Actividades que se a cabo al ingresar el paciente en el centro de salud. Atención en Triage: proceso mediante el cual es valorado la condición del estado de salud de los pacientes a su llegada al centro de salud. Centro de Salud: Espacios en atención primaria en comunidades pequeñas, barrios y distritos municipales. El término usuario sujeto y/o clientes (MINSA, 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: básica, su objetivo busca y produce conocimiento nuevo, puede incrementar los postulados de una determinada ciencia de forma teórica (Espinoza, 2015). Diseño: Corte transversal, no experimental, según Fernández, Hernández y Baptista (2014), las investigaciones no experimentales observan fenómenos, para después analizarlos y se dan siempre en su contexto natural aplicándose en un tiempo determinado. Nivel: descriptivo, Especifica las características, las propiedades, perfiles de grupo, personas, procesos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis, para establecer y describir las tendencias de una población o grupo (Hernández-Sampieri et al, 2014, p. 92) y correlacional cuya finalidad es determinar el grado de asociación entre 2 o más variables (Arias, 2006; Hernández-Sampieri et al, 2014). De enfoque cuantitativo, porque su operacionalización permite pruebas, y se apoya de proceso estadísticos.

#### 3.2 Variables y operacionalización

*Variable: Gestión por proceso*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Procesos estratégicos	Objetivos	1-5 ítems		
	Metas			
	Misión			
Procesos operativos	Visión	6-9 ítems		Bajo Medio Alto
	Planificación estratégica			
	Planes de acción			
	Satisfacción del usuario			
Procesos De apoyo	Expectativas	10-13 ítems	-Totalmente de acuerdo. -De acuerdo. -Indeciso. -Totalmente de acuerdo.	
	Percepción			
	Calidad del servicio			
	Programas de Capacitación			
	Trabajo en equipo			
	Motivación del personal			
Reconocimiento al personal				
Herramientas tecnológicas tramites.				

## Variable: calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Personal Equipos y Herramientas Infraestructura	1-6 ítems		
Fiabilidad	Identificación de problemas Disminución de errores Solución a los Problemas	7-9 ítems	Totalmente de acuerdo. De acuerdo. Indeciso. Totalmente de acuerdo.	Bajo Medio Alto
Capacidad de Respuesta	Disponibilidad para ayuda Prontitud en la atención	10-12 ítems		
Seguridad	Conocimiento de sus funciones Información brindada	13-15 ítems		
Empatía	atención individualizada capacidad para escuchar	16-18 ítems		

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

Monje (2011) La Población es un “grupo de elementos que muestran una condición similar que es objeto de estudio” (p.124). En esta investigación, la población era representada por 1125 usuarios que acudieron al establecimiento de salud en los últimos seis meses. De la cual la muestra se dedujo a través de la ecuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Obteniendo una muestra de 150 usuarios del centro de salud san José. Según rojas y soriano (2013). Es el subconjunto finito y representativo que se extrae de fenómeno de la población o de variables. Así mismo se realizó un muestreo no probabilístico – causal o accidental; porque son procedimientos que no hacen uso de cálculo de

probabilidades; (Ñaupas-Paitán et al., (2014) y accidental o causal, cuando el que investiga selecciona arbitrariamente a los individuos de una muestra de acuerdo a la circunstancia de facilidad, sin criterio o juicio preestablecido (Arias, 2012).

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2012) "Son los diversos modos de obtener la información, las técnicas de recolección de datos le dan significad a la investigación conduciéndolo a la identificación del problema propuesto (p.111). En el presente trabajo se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, y al cuestionario como instrumento, haciendo uso de la escala de Likert y el Modelo Servqual Modificado el cual fue validado por juicio de experto y sometido al alfa de CronBach para hallar su confiabilidad.

*Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad de la variable GESTIÓN POR PROCESO*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	19

*Fuente: SPSS v.25*

*Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la variable CALIDAD DE ATENCIÓN*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.94	18

*Fuente: SPSS v.25*

### 3.5 Procedimientos

En primer lugar, se realizó coordinaciones con el medico jefe del Centro de Salud, se presenta la carta de presentación emitida por la Universidad. Obtenido la autorización de la carta, se realizó en tres etapas la ejecución del instrumento: etapa de recolección y entrada, etapa de procesamiento y etapa de presentación. (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar ,2006).

Se utilizó la encuesta como instrumento de medición, se usó la escala de Likert para la variable gestión por proceso y el modelo servqual modificado para calidad de atención que por juicios de expertos fueron validados. Se utilizó el SPSS para los datos obtenidos, fueron procesados, analizados y estudiados se aplicó el alfa de Cronbach para su confiabilidad y la prueba de Spearman para medir el nivel de correlación.

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

Se realizaron el análisis descriptivos; Según (Hernández-Sampieri et al,( 2014) es el registro de diversos tipos de respuestas de acuerdo a sus alternativas, con el objetivo de realizar el análisis estadístico de promedio y porcentajes. Se utilizó el programa SPSS. V.25, para procesar los datos primero se realizó la tabulación y luego se procedió a presentar los resultados en tablas y gráficos de barras indicando los porcentajes respectivos. También se ejecutó el análisis inferencial, según Flores (2017) como resultados de este procesamiento y del tratamiento estadístico se podrá llegar a las conclusiones de acuerdo a las hipótesis planteadas.se utilizó el análisis de correlación de Rho. Spearman para el análisis estadístico de las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se realizó cumpliendo los criterios establecidos por la universidad Cesar vallejo en el diseño de una Investigación, Así mismo la investigación fue sometida al programa TURNITIN para descartar plagios y evaluar el grado de similitud con otros trabajos de investigación. De igual manera se solicitó a través de una carta, la autorización correspondiente al representante legal del C.S. San José con el fin de poder tomar el nombre y realizar la presente investigación en sus instalaciones. También se consideró la firma de una declaración jurada de autenticidad del presente proyecto de investigación, teniendo en cuenta los lineamientos éticos que debe presentar todo trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

Análisis de resultados descriptivos

Variable Gestión por Procesos

Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable Gestión por Procesos

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	12	8%
Medio	4	2%
Alto	135	90%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

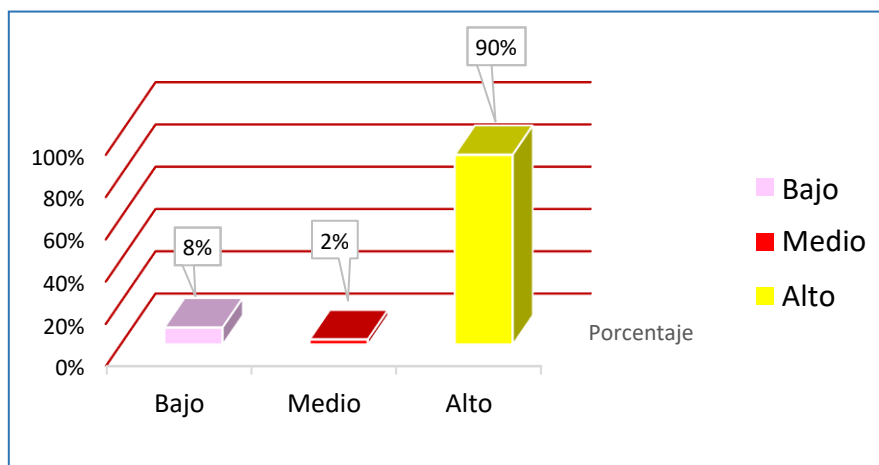


Figura 1: Variable Gestión por Proceso – Diagrama de barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 3 y Figura 1, los pacientes entrevistados indican que la Gestión por Procesos se encuentra en un 90% en nivel alto. A su vez, 2% en nivel medio y 8% en nivel bajo

## Variable Calidad de Atención

Tabla 4: Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Atención

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	11	7%
Medio	4	3%
Alto	135	90%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

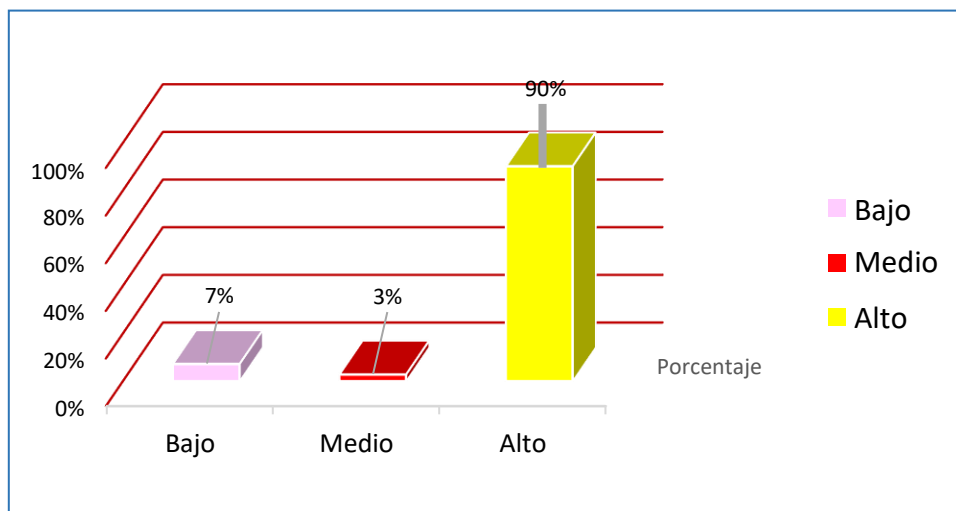


Figura 2: Variable Calidad de Atención - Diagrama de barras

### Interpretación:

Se observa de la Tabla 4 y Figura 2, los pacientes entrevistados perciben que la Calidad de Atención se encuentra 90% en nivel alto. A su vez, el 3% en nivel medio y 7% en nivel bajo.



Dimensión: Procesos estratégicos

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos estratégicos

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	11	7%
Medio	5	4%
Alto	134	89%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

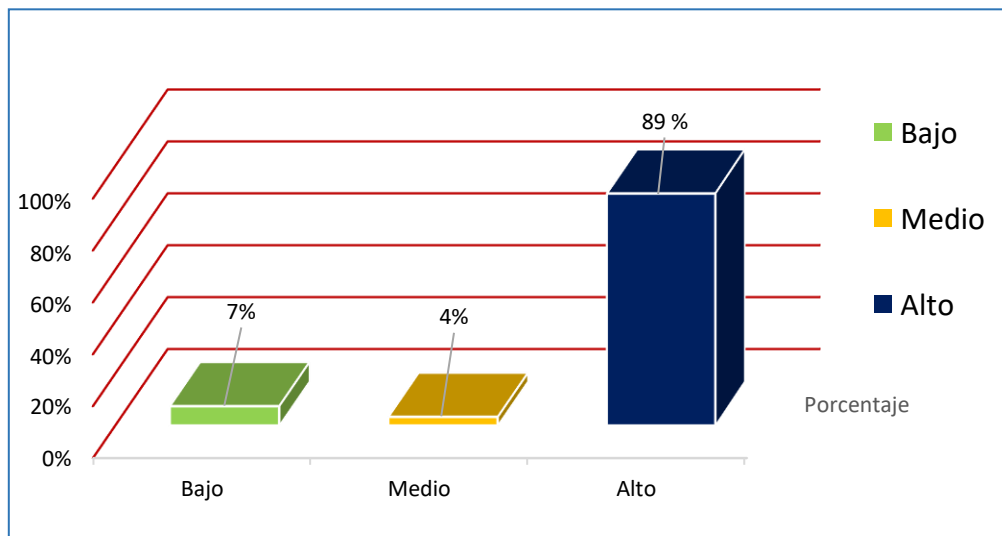


Figura 3: Dimensión Procesos estratégicos - Diagrama de barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 5 y Figura 3, los pacientes entrevistados perciben que Procesos estratégicos se encuentra 89% en nivel alto. A su vez, 3% en nivel medio y 1% en nivel bajo.

Dimensión: Procesos operativos

Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos operativos

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	14	9%
Medio	1	1%
Alto	136	90%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

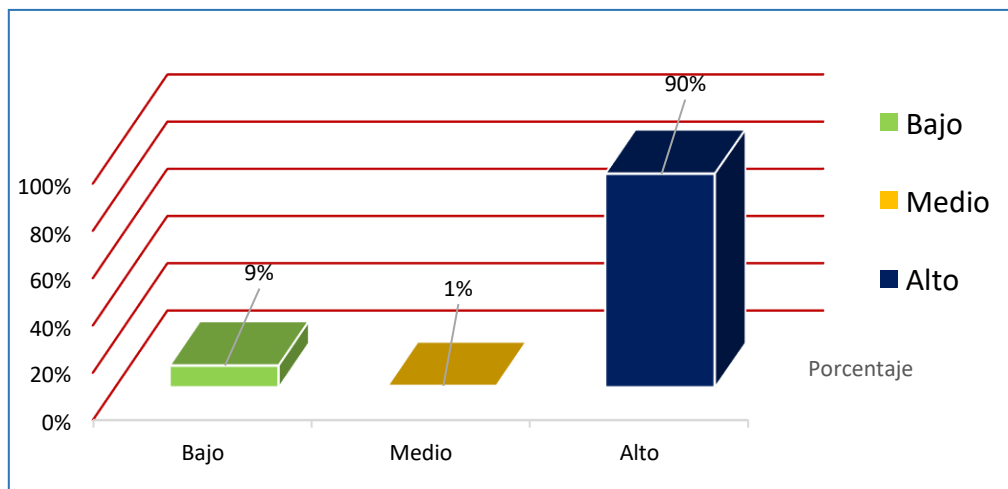


Figura 4: Dimensión Procesos operativos - Diagrama de barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 6 y Figura 4, los pacientes entrevistados perciben que los Procesos operativos se encuentran 90% en nivel alto. A su vez, el 1% en nivel medio y 9% en nivel bajo.

Dimensión: Procesos de apoyo

Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión Procesos de apoyo

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	12	8%
Medio	3	2%
Alto	135	90%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

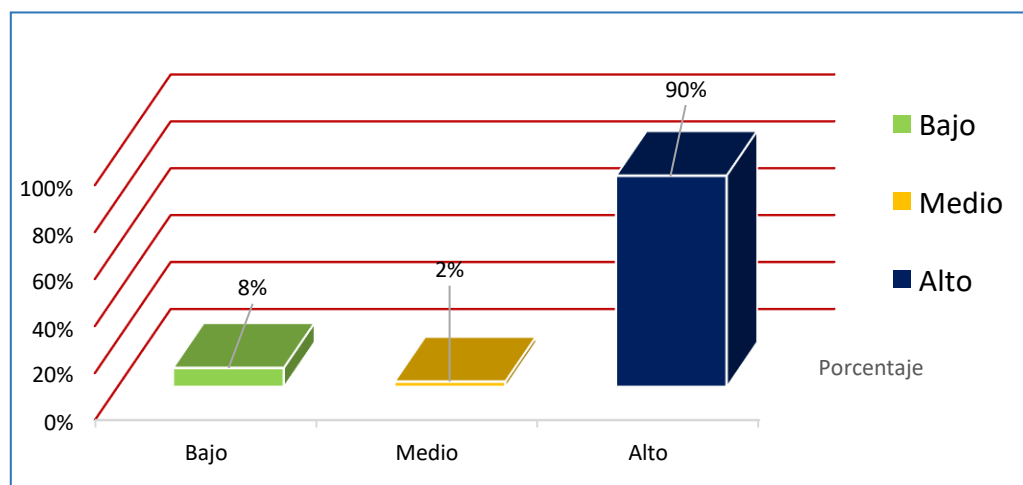


Figura 5: Dimensión Procesos de apoyo – Diagrama de barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 7 y Figura 5, los pacientes entrevistados perciben que la Gestión como Procesos de apoyo se encuentra 90% en nivel alto. A su vez, el 2% en nivel medio y 1% en nivel bajo.

## Dimensión: Elementos Tangibles

Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	7	5%
Medio	7	5%
Alto	136	91%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

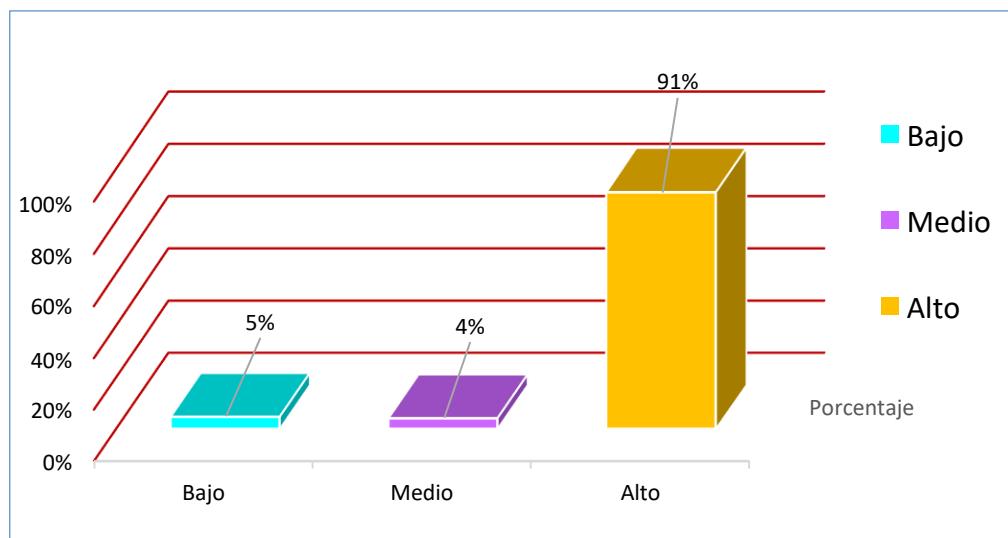


Figura 6: Dimensión Elementos Tangibles – Diagrama de barras

### Interpretación:

Se observa de la Tabla 8 y Figura 6, los pacientes entrevistados perciben que los Elementos Tangibles en Calidad de Atención se encuentran 91% en nivel alto. A su vez, el 2% en nivel medio y 1% en nivel bajo.

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión Fiabilidad

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	13	9%
Medio	2	1%
Alto	135	90%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

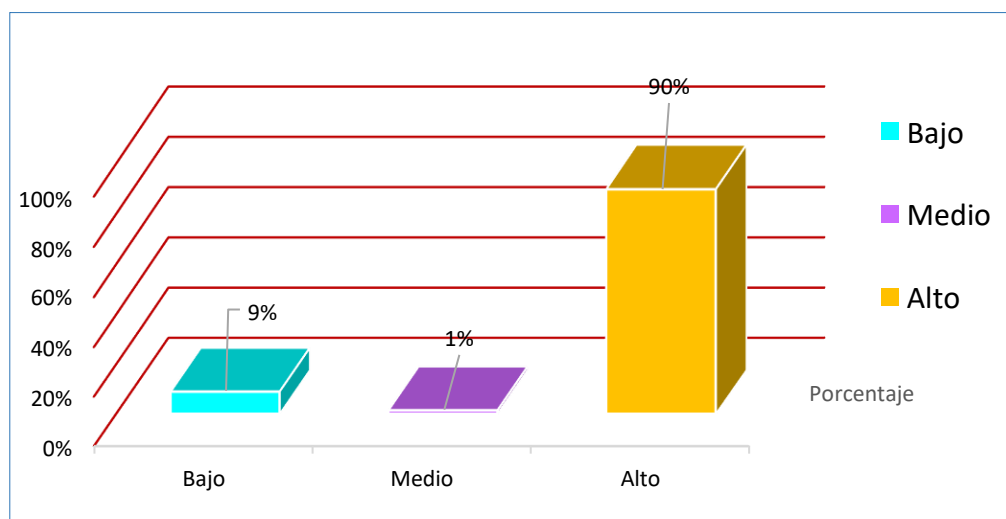


Figura 7: Diagrama de barras de la Dimensión Fiabilidad

Interpretación:

Se observa de la Tabla 9 y Figura 7, los pacientes entrevistados perciben que la Fiabilidad en Calidad de Atención se encuentra en 90% en nivel alto. A su vez, el 1% consideran que se ubica a un nivel medio y 1% se ubica en un nivel bajo.

Dimensión: Seguridad

Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión Seguridad

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	12	8%
Medio	2	1%
Alto	136	91%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

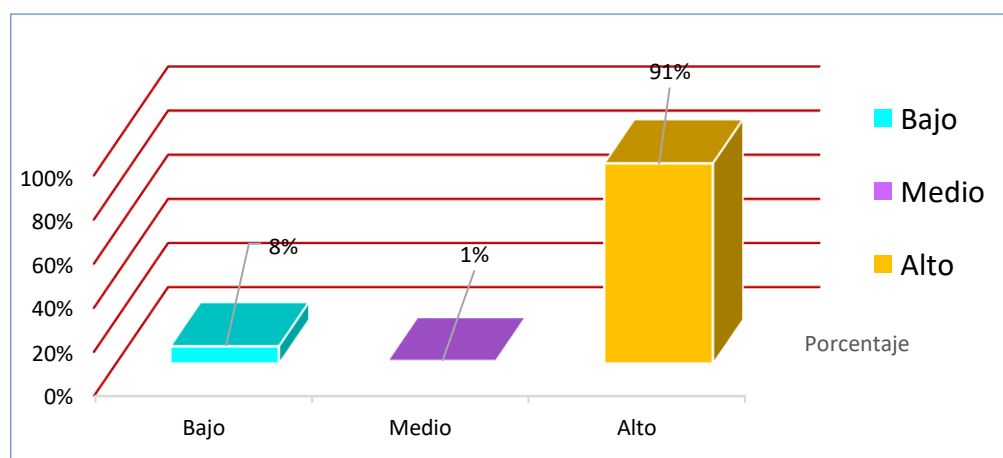


Figura 8: Dimensión Seguridad – Diagrama de Barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 10 y Figura 8, los pacientes entrevistados perciben que la Seguridad en Calidad de Atención se encuentra 91% en nivel alto. A su vez, el 1% en nivel medio y 8% en nivel bajo.

Dimensión: Empatía

Tabla 11: Distribución de frecuencia de la dimensión Empatía

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	15	10%
Medio	3	2%
Alto	132	88%
Total	150	100%

Fuente: Spss v.25

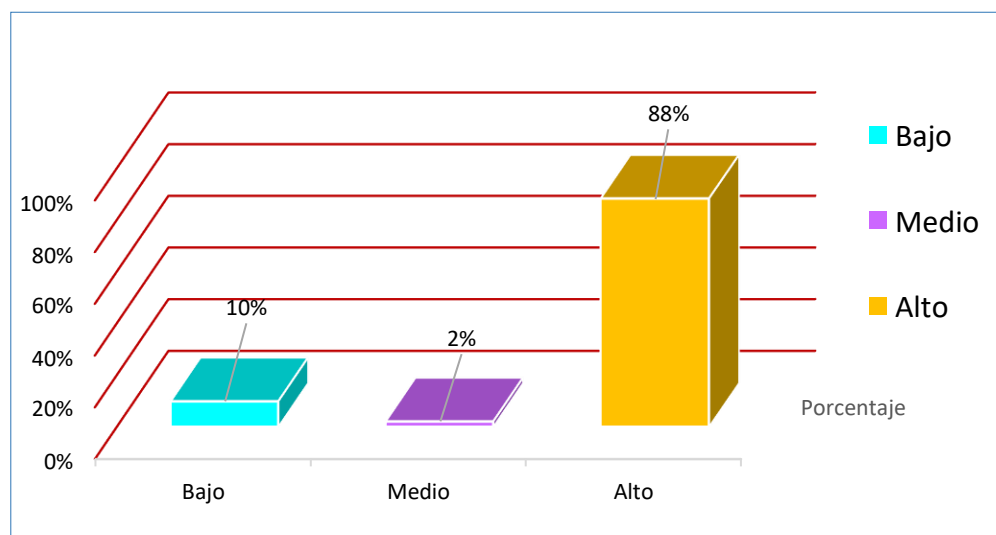


Figura 9: Dimensión Empatía Dimensión Seguridad – Diagrama de Barras

Interpretación:

Se observa de la Tabla 11 y Figura 9, los pacientes entrevistados perciben que la Empatía en Calidad de Atención se encuentra 88% en nivel alto. A su vez, el 2% en nivel medio y 10% en nivel bajo.

## RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba de hipótesis general

Tabla 12: Grado de correlación entre Gestión por Procesos y Calidad de Atención.

Correlaciones			GEST_PROC	CAL_ATENC
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1	,994**
	GEST_PROC	Sig. (bilateral)		,000
		N	150	150
		Coeficiente de correlación	,994**	1
	CAL_ATENC	Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	150

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

Interpretación:

- Ho: Gestión por Procesos no se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020
- Ha: Gestión por Procesos se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

Conclusión

Con la prueba de hipótesis se han obtenido valores que muestran que Gestión por Procesos tiene relación Positiva Alta (Rho = ,994), con una sig. bilateral ( .000 < 0.05) Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020



Prueba de hipótesis específicas 1

Tabla 13: Grado de correlación entre Procesos Estratégicos y Calidad de Atención.

Correlaciones			PROC_ESTRA	CAL_ATENC
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1	,981**
	PROC_ESTRA	Sig. (bilateral)		,000
		N	150	150
		Coeficiente de correlación	,981**	1
	CAL_ATENC	Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	150

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

Interpretación:

- Ho: Procesos Estratégicos no se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020
- Ha: Procesos Estratégicos se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

Conclusión

Con la prueba de hipótesis se han obtenido valores que muestran que Procesos Estratégicos tiene relación Positiva Alta (Rho = ,981), con una sig. bilateral ( .000 < 0.05) Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

## Prueba de hipótesis específicas 2

Tabla 14: Grado de correlación entre Procesos Operativos y Calidad de Atención.

Correlaciones			PROC_OPER	CAL_ATENC
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1	,958**
	PROC_OPER	Sig. (bilateral)		,000
		N	150	150
		Coefficiente de correlación	,958**	1
	CAL_ATENC	Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	150

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

### Interpretación:

- Ho: Procesos operativos no se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020
- Ha: Procesos operativos se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

### Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

### Conclusión

Con la prueba de hipótesis se han obtenido valores que muestran que Proceso operativo tiene relación Positiva Alta (Rho = ,958), con una sig. bilateral ( .000 < 0.05) Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

### Prueba de hipótesis específicas 3

Tabla 15: Grado de correlación entre Procesos de Apoyo y Calidad de Atención.

Correlaciones			PROC_APOY	CAL_ATENC
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1	,959**
	PROC_APOY	Sig. (bilateral)		,000
		N	150	150
		Coefficiente de correlación	,959**	1
	CAL_ATENC	Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	150

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

#### Interpretación:

- Ho: Procesos de Apoyo no se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020
- Ha: Procesos de Apoyo se relaciona positivamente con Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

#### Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

#### Conclusión

Con la prueba de hipótesis se han obtenido valores que muestran que los Procesos de Apoyo tiene relación Positiva Alta ( $Rho = ,959$ ), con una sig. bilateral ( $.000 < 0.05$ ) Calidad de Atención en el SACS San José - Ancón, 2020

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a las discusiones, podemos confirmar con el resultado del análisis inferencial de la prueba de hipótesis general una relación Positiva Alta entre Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020, a través de los valores obtenidos por la correlación Rho de spearman ( ,994) y una sig. bilateral ( $p= .000 < 0.05$ ) . Asimismo, los valores obtenidos del análisis descriptivo tanto de la variable Gestión por Procesos como calidad de atención, muestran que el 90%de los usuarios lo ubica en un nivel alto; este resultado coincide con Villavicencio (2016) quien encontró una correlación Rho de spearman (0.621) y una significancia bilateral ( $p= 0,01 < 0 ,05$ ) quien concluye que existe una relación positiva entre ambas variables. Del mismo modo este resultado también se asemeja con Collahua (2020) quien obtuvo una correlación Rho de spearman (0,529) y una significancia bilateral ( $p= ,000 < 0 ,05$ ), evidenciando una relación positiva entre calidad y gestión por procesos.

En cuanto a la discusión de la hipótesis específica 1, se confirma con el resultado del análisis inferencial que existe una relación positiva alta entre Procesos Estratégicos y Calidad de Atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020. Evidenciado con los valores obtenidos de la correlación Rhode spearman (0,981) entre ambas variables, y una sig. bilateral ( $p=0.000 < 0 ,05$ ). Asimismo, los resultados del análisis descriptivo muestran valores del 96% de aceptación de los Procesos estratégicos y un 90 % de la calidad de atención. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Ascencio (2019) quien encontró una correlación Rho de spearman (0,902) y una significancia bilateral ( $p=0,000 < 0,05$ ). Quien concluye que existe una relación positiva alta entre las dos variables. Asimismo, estos resultados coinciden con Valenzuela (2017) quien obtuvo una correlación Rho de spearman (0,502) y una significancia bilateral ( $p=0,000 < 0,05$ ), quien también concluye que existe una relación positiva entre ambas variables.

En cuanto a la discusión de la hipótesis específica 2, se confirma con el análisis inferencial que existe una relación Positiva alta entre Procesos operativos y Calidad de Atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020. Obteniendo como resultado una correlación Rho de spearman (0,958) entre ambas variables, y una sig. bilateral ( $p = .000 < 0.05$ ). Asimismo, el análisis descriptivo muestra que el 90% lo encuentra en el mismo porcentaje y nivel a las dos variables. Este resultado coincide con García y Ledesma (2019) quienes encontraron una correlación Rho de spearman (0,949), y una significancia bilateral ( $p = 0,000 < 0,05$ ) quien concluye que la gestión por procesos influye de manera significativa en la calidad de servicio. Este resultado también se asemeja con Medina (2018) quien obtuvo una correlación Rho de spearman (0,747) y una sig. Bilateral ( $p = 0,000 < 0,05$ ) llegando a la conclusión que existe una relación alta entre las variables.

En cuanto a la discusión de la hipótesis específica 3, se confirma con el análisis inferencial que existe relación positiva alta entre Procesos de Apoyo y Calidad de Atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020. Obteniendo como resultado una correlación Rho de spearman (,959) entre ambas variables, evidenciando correlación positiva alta entre ambas variables, con una sig. bilateral ( $p = .000 < 0.05$ ) lo que confirma que existe una correlación entre ambas variables. Respecto al análisis descriptivo la variable Procesos de Apoyo el 90% de los entrevistados lo encuentra en un nivel alto, al igual que la calidad de atención con un 90%. Este resultado se asemeja con Navarro (2017) quien obtuvo como resultado una correlación Rho de spearman ( ,667) evidenciando un relación positiva y concluye que la variable de gestión de procesos influye de manera significativa en el clima laboral de los trabajadores. Asimismo estos resultados coinciden con Conde (2019) quien obtuvo una correlación Rho de spaerman (0.791) y una sig. Bilateral ( $p = 0,000 < 0,05$ ) llegando a la conclusión que también existe correlación entre ambas variables.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** De acuerdo con el objetivo general se concluye que si existe relación entre Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020, siendo evidenciado a través del Rho de 0,994 logrando determinar el objetivo planteado.

**Segunda.** De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluye que existe relación entre Procesos Estratégicos y la Calidad de atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020, demostrado por un Rho de 0,981 logrando determinar el objetivo planteado.

**Tercera.** De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que existe relación entre Procesos operativos y la Calidad de atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020, siendo evidenciado por un Rho de 0,958 logrando determinar también el objetivo planteado.

**Cuarta.** De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluye que existe relación entre Procesos de apoyo y la Calidad de atención en el Servicio de Admisión del Centro de Salud San José - Ancón, 2020, siendo evidenciado por un Rho de 0,959 logrando determinar también el objetivo planteado.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a la dirección ejecutiva implementar modelos de Gestión por procesos que permita estructurar y mejorar la eficiencia de todas las actividades a desarrollar en la institución.

**Segunda.** Se recomienda a la dirección administrativa elaborar mapas de procesos que se visualice de manera clara y objetiva para conocer mejor la interacción de los procesos que la institución viene desarrollando.

**Tercera.** En cuanto a los procesos operativos se recomienda a la dirección de Monitoreo implementar Sistemas de control, que permita supervisar el cumplimiento de los objetivos a través de las actividades diarias del centro de salud.

**Cuarta.** Con respecto a los procesos de apoyo se recomienda a la dirección administrativa implementar el registro de Historias clínicas electrónicas, a través del uso de estas plataformas tecnológicas se podrá modernizar y mejorar los estándares de calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Ascencio, J. (2015). *Gestión de procesos y su relación con la calidad de servicio de la oficina de normalización previsional ONP, distrito de independencia, año 2015. (Tesis de grado)*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Ascencio%20Castro,%20Jean%20Pierre%20Josu%C3%A9>.
- Almeyda C. C.(2017),“*Gestión por Procesos en la Atención Médica y su relación con la productividad del pabellón VI del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2017*”.(Tesis de Maestría) universidad nacional Federico Villareal. Perú. Recuperado <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3560>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. 6ta Edición,2012Caracas, Venezuela. Recuperado de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv).
- Arias, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyecto de investigación*. Editorial Episteme. 3ra Edición,2006 Caracas, Venezuela recuperado de <https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2016/04/mitos-y-errores-en-tesis-fidias-g-arias.pdf>.
- Almaguer Torres, Rosa y Otros (2014). *Ciencias Holguín (Universidad Holguín) Revista trimestral (enero - marzo)*. <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf> (Consulta: 17 de diciembre del 2020)
- Asamblea General de las Naciones Unidas (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible [Internet]*. Nueva York: Naciones Unidas; 2015 [citado el 12 de julio, 2017]. Disponible en: [http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1\\_es.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf).
- Boletín de la Organización Mundial de la Salud (2018). *Mejorar la calidad de atención de la salud en todo el sistema sanitario*. 2018; 96:799.(visitado el 25de octubre del 2020). Disponible en <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>.



- Berwick DM, Kelley E, Kruk ME, Nishtar S, Pate MA. *Three global health-care quality reports in 2018. Lancet.* julio de 2018;392(10143):194-5. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=document&alias=49721-cd57-12-s-estrategia-pda-calidad-atencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=document&alias=49721-cd57-12-s-estrategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es).
- Botje, D.; Klazinga, N. S.; Sunol, R.; Groene, O.; Pfaff, H.; Mannion, R.; ... & DUQuE Project Consortium (2014). *Is having quality as an item on the executive board agenda associated with the implementation of quality management systems in European hospitals: a quantitative analysis. International Journal for Quality in Health Care*, 26 (suppl\_1), 92-99. Recuperado de [https://researchonline.lshtm.ac.uk/1567787/1/Int%20J%20Qual%20Health%20Care-2014-Botje-intqhc\\_mzu017.pdf](https://researchonline.lshtm.ac.uk/1567787/1/Int%20J%20Qual%20Health%20Care-2014-Botje-intqhc_mzu017.pdf).
- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información.* Lima: Contreras F. Ed. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Conexión esan (2019). *El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad.* Publicado el 12 de noviembre 2019. [Internet]. Lima: esan; 2019 [citado el 25 octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>.
- Collahua, E.(2020).*Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019 (Tesis doctoral)* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40793>.
- Conde, I. (2019). *Gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Fernández Dávila del distrito de Tacna, año 2017. (Tesis de Grado).* Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3586>.

- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de Gestión por Procesos en el Sector Salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de Atención Primaria número II de Chilca Essalud (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1129/DISE%C3%91O%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Domínguez, J., Sampaio, P., & Arezes, P. M. (2015). *Analysis of integrated management systems from various perspectives*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(11- 12), 1311-1334. Recuperado de [https://www.Researchgate.net/publication/264042814\\_Analysis\\_of\\_Integrated\\_Management\\_Systems\\_from\\_Various\\_Perspectives](https://www.Researchgate.net/publication/264042814_Analysis_of_Integrated_Management_Systems_from_Various_Perspectives).
- Escuela de Administración de Finanzas e Instituto Tecnológico (2017). *Antecedentes históricos de la gestión por procesos [en línea]*. Bogotá. [15 de agosto de 2017]. Disponible en: <https://repository.Ucatolica.edu.co/handle/10983/23227>.
- Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J., & Armijos, L. (2017). “¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud?” *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. Núm. 36, vol. 3, p. 1-8.
- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014 (Tesis de pregrado)*. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AEL\\_007.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AEL_007.pdf?sequence=1).
- Flores-Ruiz, Eric, Miranda-Novales, María Guadalupe, & Villasís-Keever, Miguel Ángel. (2017). *El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada*. *Estadística inferencial*. *Revista alergia México*, 64(3),364-370. Recuperado de <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>.
- Fernández, V. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del Servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza 2015. (Tesis de*

Maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16380>.

Fernández, R. (2017). *Incidencia de la reforma del Estado en la Modernización de la Gestión Pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa*. (Tesis Doctorado. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfeferc.pdf?sequence=1>).

García, J. y Ledesma, A. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo milagritos s.a.c. del distrito de trujillo 2018*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5653>.

Guerrero L. y Urteaga P. (2017). *Aplicando la Gestión por procesos en el sector salud del Perú*. *rev Acad Perú salud* 24(1) 2017 [citado el 25 octubre de 2020]. Disponible en: [fhttp://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf).

Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). "Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud". *Rev. Gerenc. Polit. Salud*. Núm. 15, vol. 31, p. 66-87. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/18220>.

Hernández, H., Martínez, D. y Cardona, D. (2016). "Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación". *Saber, ciencia y libertad*. Núm. 11, vol. 1, p.141-150. [https://www.researchgate.net/publication/327469431\\_Enfoque\\_basado\\_en\\_procesos\\_como\\_estrategia\\_de\\_direccion\\_para\\_las\\_empresas\\_de\\_transformacion](https://www.researchgate.net/publication/327469431_Enfoque_basado_en_procesos_como_estrategia_de_direccion_para_las_empresas_de_transformacion).

Hernández, R., Fernández, P., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: edit. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del*

Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

Hernández-Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D. F., México: Mc Graw Hill /Interamericana Editores, S. A. Recuperado de [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri).

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 5ª edición. México, D.F., Mc Graw Hill. Recuperado de [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf).

Huang, Q., Zhang, J., Deng, W., & Wu, J. (2018). "Generalization of the right acute stroke promotive strategies in reducing delays of intravenous thrombolysis for acute ischemic stroke". *Medicine (Baltimore)*. Núm. 97, vol. 25.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]*. Lima: INEI; 2017 [citado el 20 octubre de 2020]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).

Juárez, H. (2017). *Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivelventas del call center Konecta, Callao 2017*. (tesis de grado). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31053/Chero\\_LGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31053/Chero_LGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

López, M.; Marulanda, C., & Isaza, G. (2011). *Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en organizaciones de Caldas*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, No. 33. recuperado de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/15/31>.

- Lozano, A. (2017). *Diagnostico actual de la gestión por procesos y los sistemas de calidad de la empresa plazas ingeniería civil y diseño industrial [en línea]. Bogotá. [15 de noviembre de 2020]. Disponible en:< <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/informe%20final%20de%20la%20practica%20alex%20lozano.pdf>>* 39 *Ibíd.*, p. 19.
- Matsumoto, N. (2014) *Reina Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto PERSPECTIVAS*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas. Ofic. general de planeamiento y presupuesto. [Internet]. Lima: MEF; 2020 [citado el 18 octubre de 2020]. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosescarga/mapa\\_procesos\\_2020.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosescarga/mapa_procesos_2020.pdf)*
- Ministerio de Salud. (2010). *Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA; 2010 [citado el 25 octubre de 2020]. <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>*
- Medina,N.(2018) *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018.(Tesis de Maestría).Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38448>.*
- Mendoza, A. (2015). *Pplanificación estratégica y su relación con la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014. (Tesis de grado). Recuperado de<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/195/06-2015-EPAE-Mendoza%20Vergara-planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.*
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, 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>.

Medina, C. (2010). *Los estudios organizacionales entre la unidad y la fragmentación. Cinta de Moebio*, (38), 91-109. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/38/medina.pdf>.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica*. Colombia edit. universidad sur colombiana 2011. recuperado de <https://es.slideshare.net/Sadymar11/monje-carlos-arturo-gua-didctica-metodol oga-de-la-investigación>.

Navarro, N. (2017). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016*. (Tesis de grado). recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/306>.

Ñaupas, H., et.al. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4a. Edición*. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>.

O`Hanlon, C., Huang, C., Sloss, E., Anhang, R., Hussey, P., Farmer, C., & Gidengil, C. (2017). *Comparing VA and Non-VA Quality of Care: A Systematic Review*. *J Gen Intern Med*, 32(1). Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-016-3775-2>.

Organización Mundial de la salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad. Boletín informativo del 11 de agosto de 2020*. (visitado el 29 de noviembre del 2020). recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#>.

Organización Panamericana de la Salud (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 [Internet]*. 71.a sesión del comité regional de la OMS para las américas;

del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2019 (resolución CD57/12) [consultado el 28 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-5-s.pdf>.

Organización Mundial de la Salud (2010). *Proteger la salud frente al cambio climático. Diez acciones prioritarias sugeridas a los profesionales de la salud* [internet]. Ginebra: OMS; 2010 [consultado el 18 de diciembre de 2020]. Disponible en: [http://www.who.int/globalchange/publications/10\\_actions\\_final\\_es.pdf](http://www.who.int/globalchange/publications/10_actions_final_es.pdf)»[http://www.who.int/globalchange/publications/10\\_actions\\_final\\_es.pdf](http://www.who.int/globalchange/publications/10_actions_final_es.pdf).

Organización Panamericana de la Salud (2017). *Salud en las Américas 2017. Resumen: panorama regional y perfil de países* [Internet]. Washington, DC: OPS; 2017 [consultado el 15 de diciembre del 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.

Organización Panamericana de la Salud (2010). *Redes integradas de servicios de salud: conceptos, opciones de políticas y hoja de ruta para su implementación en las Américas* [Internet]. Washington, DC; 2010 (Serie “La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas”, No. 4) [consultado el 17 de diciembre del 2020]. Disponible en: [https://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category\\_slug=publicacionessistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307](https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicacionessistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307).

Organización Panamericana de la Salud. (2014) *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud* [Internet]. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2014 (resolución CD53.R14) [consultado el 26 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD5-R14-s.pdf>.

- Robles, L. y Díaz, P. (2017) *Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú*. [Internet]. *Rev. Académica Perú Salud* 24(1), 2017. [citado el 21 octubre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Novena a trigésima séptima edición en Plaza y Valdés: 2013. México, D. F. Recuperado de <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>.
- Rojas, A. (2014). *Modelos de gestión por procesos integrados en salud*. *Ene*, 8(3). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>.
- Ruiz, D.; Almaguer, R.; Torres, I., & Hernández, A. (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. *Ciencias Holguín*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>.
- Torres, G., Rodríguez, C., Inca, F., Castelo, G., & Ríos, E. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas*. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>.
- Valenzuela, R. (2017). *En su tesis "Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017"*. (Tesis de Maestría) recuperado de. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela\\_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Villavicencio M. (2016). *Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán*. Lima, 2016 (Tesis de Maestría). Universidad cesar vallejo. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8285>.
- Van Eemeren, F. H. & Houtlosser, P. (2015). *Strategic maneuvering: Maintaining a delicate balance. Reasonableness and effectiveness in argumentative discourse*. Springer, Cham. [http://springer.nl.go.kr/chapter/10.1007%2F978-3-319-20955-5\\_19](http://springer.nl.go.kr/chapter/10.1007%2F978-3-319-20955-5_19).



- Visbal, E. (2014). *Clima organizacional para una cultura de calidad*. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(29), 121-144 recuperado de <http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/77>.
- Wilson, Luis, Velásquez, Aníbal, & Ponce, Carlos. (2009). *La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 26(2), 207-217. Recuperado en 07 de febrero de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-4634200900200013&lng=es&tlng=e](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-4634200900200013&lng=es&tlng=e).
- Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). *Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective*. *Current Issues in Emerging eLearning*, 3 (1), 5. Recuperado de <https://scholarworks.umb.edu/ciee/vol3/iss1/5/>.

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de Consistencia



#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión por Procesos y Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la Gestión por Procesos se relaciona con la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020? Problemas Específicos:</p> <p><b>Problemas específico 1</b> ¿De qué manera los Procesos Estratégicos se relacionan con la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón,2020?</p> <p><b>Problemas específico 2</b> ¿De qué manera los procesos operativos se relacionan con la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón,2020? Problemas específico 3</p> <p>¿De qué manera los procesos de apoyo se relacionan con la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020 Objetivos específicos:</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre los Procesos Estratégicos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre los procesos operativos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre los procesos de apoyo y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Gestión por Procesos influye significativamente en la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020 Hipótesis específicas:</p> <p><b>Hipótesis específica 1.</b> Existe relación significativa entre los Procesos Estratégicos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020</p> <p><b>Hipótesis específica 2.</b> Existe relación significativa entre los Procesos operativos y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica 3.</b> Existe relación significativa entre los Procesos de Apoyo y la Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión por Procesos</b> La Gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes (Contreras y Matos,2017)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Procesos Estratégicos	Objetivos Metas Misión Visión Planificación estratégica Planes de acción	1-9	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: siempre	Bajo Medio Alto
			D2: Procesos operativos	Satisfacción del usuario Expectativas Percepción Calidad del servicio Programas de Capacitación	10-13		
D3: Procesos de apoyo	Trabajo en equipo Motivación del personal Reconocimiento al personal Herramientas tecnológicas	14-19					
<p><b>Variable 2: Calidad de atención, Según la OMS (2020) define como la condición donde los servicios de salud incrementan sus probabilidades de alcanzar resultados sanitarios anhelados para la población, abarcando la prevención, promoción y rehabilitación; mediante la asistencia sanitaria conforme a los conocimientos de los profesionales, tomando en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios.</b></p>							
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos			

			D1: Elementos Tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de Respuesta D4: Seguridad D5: Empatía	<b>Personal</b> <b>Equipos Y Herramientas</b> <b>Infraestructura</b> <b>Identificación de problemas</b> <b>Disminución de errores</b> <b>Solución a los Problemas</b> <b>Disponibilidad para ayudar</b> <b>Prontitud en la atención</b> <b>Conocimiento de sus funciones</b> <b>Información brindada</b> <b>Atención individualizada</b> <b>Capacidad De Escuchar</b>		1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: siempre	Bajo Medio Alto
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Descriptiva – correlacional causal  Diseño: No experimental de corte transversal.  Método: Cuantitativo	Población: Estará conformada por 1125 usuarios del centro de salud san José de ancón. Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística Tamaño de muestra: estará conformada por 150 usuarios del centro de salud san José de ancón.	Variable 1: Gestión por procesos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 25 Autor: Yuri Dávalos Vega Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa	Variable 2: Toma de decisiones, Técnicas: Encuesta Instrumentos: servqual modificado Autor: Yuri Dávalos Vega Año: 2020 Ámbito de Aplicación: individual Forma de Administración: Directa	<b>DESCRIPTIVA:</b> La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 21.  <b>INFERENCIAL:</b> Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros. Para la investigación se aplicó la regresión ordinal, obteniendo los parámetros de significancia.			

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario Gestión por Procesos

INSTRUCCIONES: La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X las respuestas que a Ud. crea conveniente:

Dimensiones / indicadores de Gestión por procesos						
Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION I: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>						
<b>I objetivos</b>						
1.	¿Considera Ud. que los objetivos están elaborados en base a las necesidades de los usuarios respecto a la calidad de atención?					
<b>II. Metas</b>						
2.	¿Considera Ud. que brindar una atención de calidad forma parte de las metas institucionales del servicio de admisión?					
<b>III Misión</b>						
3.	¿Considera Ud. que el centro de salud da a conocer de manera clara y oportuna la Misión institucional a los usuarios?					
4.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión colabora en la mejora de la calidad de atención como parte de su misión institucional?					
<b>IV Visión</b>						
5.	¿Considera Ud. Que la visión institucional del centro de salud está basada en poder cubrir y satisfacer las necesidades de atención de los usuarios ?					
6.	¿Considera Ud. Que la calidad atención que brinda el servicio de admisión cumple con lo establecido en su visión institucional?					
<b>V Planificación Estratégica</b>						
7.	¿Considera Ud. que el Centro de salud elabora sus planes estratégicos en base a las necesidades que presentan los usuarios?.					
8.	¿Considera Ud. que el Centro de salud presenta planes estratégicos orientados a mejorar la calidad de atención?.					
<b>VI Planes de acción</b>						
9.	¿Considera Ud. Que en el Centro de salud revisan y actualizan periódicamente los planes de acción para mejorar la calidad de atención?					
<b>DIMENSION II: PROCESOS OPERATIVOS</b>						
<b>VII Satisfacción del Usuario</b>						
10.	¿Considera Ud. que el trabajo del Personal está enfocado en la satisfacción del usuario durante el proceso de atención?					
<b>VIII Expectativas</b>						
11.	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal, cubre todas sus expectativas de calidad de atención?					
<b>IX Percepción</b>						

1 2.	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal del centro de salud deja una buena percepción sobre la calidad de atención?					
<b>X Calidad de servicio</b>						
1 3.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión evalúa periódicamente la calidad de servicio que brinda a los usuarios?					
<b>DIMENSION III: PROCESOS DE APOYO</b>						
<b>XI Programas de Capacitación</b>						
1 4.	¿Considera Ud. que el centro de salud cuenta con programas de capacitación para el personal sobre calidad de atención.?					
<b>XII Trabajo en Equipo</b>						
1 5.	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?					
<b>XIII Motivación del Personal</b>						
1 6.	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud se encuentra motivado para brindar una atención de calidad ?					
<b>XIV Reconocimiento al Personal</b>						
1 7.	¿Considera Ud. que la institución debería brindar un reconocimiento al personal que se esfuerza por brindar una atención de calidad al usuario.?					
<b>XV Herramientas tecnológicas</b>						
1 8.	¿Considera Ud. que el servicio de admisión cuenta con software modernos que permitan agilizar la programación de citas para su atención ?.					
1 9.	¿Considera Ud. Que el establecimiento de salud cuenta con herramientas tecnológicas de última generación para el manejo de las historias clínicas.?					

Fuente: Elaboración propia

## Cuestionario de Calidad de Atención

Dimensiones / Indicadores de Calidad de Atención		Escala				
Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION I: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>I.</b>	<b>PERSONAL</b>					
1	¿Considera Ud. que el personal del Servicio de Admisión le inspira confianza durante el proceso de atención?					
2	¿Considera Ud. que el personal de la institución está correctamente identificado y uniformado?					
<b>II.</b>	<b>EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>					
3	¿Considera Ud. que la disponibilidad de equipos y herramientas tecnológicas en el servicio es la adecuada?					
4	¿Considera Ud. que las condiciones de los equipos y herramientas tecnológicas del servicio de Admisión ayudan a brindar una mejor calidad de atención ?					
<b>III.</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
5	¿Considera Ud. que el centro de salud está bien señalado y le resulta fácil identificar los servicios que brinda.?					
6	¿Considera Ud. que la infraestructura del establecimiento de salud se encuentra en buenas condiciones, libre de riesgos y garantiza la seguridad para el usuario.?					
<b>DIMENSION II:FIABILIDAD</b>						
<b>IV.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS</b>					
7	¿Considera Ud. que el personal del servicio está capacitado para poder realizar la identificación de los problemas que presenten los usuarios durante el proceso de atención?					
<b>V.</b>	<b>DISMINUCIÓN DE ERRORES</b>					
8	¿Considera Ud. que el establecimiento de salud toma medidas adecuadas y oportunas para la disminución de errores durante el proceso de atención?.					
<b>VI.</b>	<b>SOLUCION A LOS PROBLEMAS</b>					
9	¿Considera Ud. que el personal dedica suficiente tiempo para atender y dar solución a los problemas de los usuarios?					
<b>DIMENSION III:CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>VII.</b>	<b>DISPONIBILIDAD PARA AYUDAR</b>					
10.	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud siempre presenta disponibilidad para ayudar cuando el usuario requiera de sus servicios?					
<b>VIII</b>	<b>PRONTITUD EN LA ATENCION</b>					
11	¿Considera Ud. que el personal de la institución responde con prontitud en la atención ante cualquier emergencia que presente el usuario?					
12	¿Considera Ud. Que se cumple con el horario de atención establecido en el servicio de admisión?					
<b>DIMENSION IV: SEGURIDAD</b>						
<b>IX.</b>	<b>CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES</b>					
13	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud demuestra tener suficiente conocimiento de sus funciones?					
14	¿Considera Ud. que el establecimiento de salud realiza constantes capacitaciones para mejorar el nivel de conocimiento de su personal?					
<b>X.</b>	<b>INFORMACIÓN BRINDADA</b>					
15	¿Considera Ud. que la información brindada por el personal de admisión es suficiente para comprender cuáles son los procedimientos a seguir durante su					

	atención en el centro de salud?					
<b>DIMENSION V: EMPATÍA</b>						
<b>XI.</b>	<b>ATENCION INDIVIDUALIZADA</b>					
<b>16</b>	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud brinda una atención individualizada a los usuarios?					
<b>17</b>	¿Considera Ud. Que el personal del servicio de admisión es Cortez con los usuarios?					
<b>XII.</b>	<b>CAPACIDAD DE ESCUCHAR</b>					
<b>18</b>	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud tiene la suficiente capacidad de escuchar las quejas o sugerencias de los usuarios?					

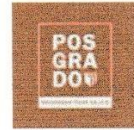
Fuente: *Elaboración propia*

**ANEXO 03: Matriz de Operacionalización de las Variables**

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>VARIABLE 1</b>	Según Contreras y Matos (2017) define a la Gestión por procesos, como una forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad, añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes.	<b>Procesos Estratégicos</b>	Objetivos	1	Totalmente De acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Indeciso (3)  En Desacuerdo (2)  Totalmente en Desacuerdo (1)
<b>GESTIÓN POR PROCESO</b>		Es el Encargado de determinar las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento de la visión, misión a través de una planificación estratégica y un plan de acción acorde con las necesidades de los clientes, así como también elaborar mecanismos que nos permitan controlar y evaluar el desempeño de cada uno de los procesos. (Contreras y Matos,2017)	Metas	2	
		<b>Procesos Operativos</b>	Misión	3,4	
			Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, son los que incorporan las necesidades del usuario a través de las expectativas y las percepciones, así como también son los encargados de ofrecer una calidad de servicio enfocados en la satisfacción de los usuarios. (Contreras y Matos,2017)	Visión	
		Planificación estratégica	7,8		
			Planes de acción	9	
		<b>Procesos de Apoyo</b>	Satisfacción del usuario	10	
		Encargados de brindar soporte a través de programas de capacitación que permitan lograr un adecuado trabajo en equipo con una motivación del personal a través de reconocimiento por lograr objetivos trazados, así como también el uso de herramientas tecnológicas para el buen funcionamiento de los procesos operativos. (Contreras y Otros,2017)	Expectativas	11	
			Percepción	12	
			Calidad del servicio	13	
			Programas de Capacitación	14	
			Trabajo en equipo	15	
			Motivación del personal	16	
			Reconocimiento al personal	17	
			Herramientas tecnológicas	18,19	
<b>VARIABLE 2</b>	Según la OMS (2020) define como la condición donde los servicios de salud incrementan sus probabilidades de alcanzar resultados sanitarios anhelados para la población, abarcando la prevención, promoción y rehabilitación; mediante la asistencia sanitaria conforme a los conocimientos de los profesionales, tomando en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios.	<b>Elementos Tangibles</b>	Personal	1,2	Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En Desacuerdo (2) Totalmente en Desacuerdo (1)
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		Es la Apariencia y condiciones de la infraestructura, equipos, herramientas y apariencia del personal. (Matsumoto ,2014)	Equipos Y Herramientas	3,4	
		<b>Fiabilidad</b>	Infraestructura	5,6	
		Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa. A través de la identificación de los problemas, la disminución de errores y la solución de los problemas que presenten los usuarios. (Matsumoto ,2014)	Identificación de problemas	7	
		<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disminución de errores	8	
			Disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno. A través de la disponibilidad para ayudar y la solución de problemas. (Matsumoto,2014)	Solución a los Problemas	
		<b>Seguridad</b>	Disponibilidad para ayudar	10	
		Conocimiento de sus funciones por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando y la información que puedan brindar a los usuarios. (Matsumoto,2014)	Prontitud en la atención	11,12	
	Conocimiento de sus funciones	13,14			
	Información brindada	15			
	<b>Empatía</b>	atención individualizada	16,17		
	La capacidad de escuchar y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada al usuario. (Matsumoto,2014)	capacidad para escuchar	18		



# ANEXO 04: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 20 de enero de 2021  
Carta P. 0062-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

Dr.  
MANUEL ALEJANDRO MENDOZA GARCIA  
MEDICO JEFE  
CENTRO DE SALUD SAN JOSE - ANCON

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DAVALOS VEGA, YURI; identificado con DNI N° 40358947 y con código de matrícula N° 6000138275; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión por Procesos y Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador DAVALOS VEGA, YURI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE





### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Mediante el presente documento se autoriza al Br. Yuri DAVALOS VEGA, alumno de posgrado de la universidad cesar vallejo, a desarrollar y ejecutar su trabajo de investigación en las instalaciones del establecimiento de salud, denominado "Gestión por Procesos y Calidad de atención en el servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020", correspondiente a su tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

Se expide el presente documento a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

PERU MINISTERIO DE SALUD VICEMINISTERIO DE PRESTACIONES Y ASEGURAMIENTO EN SALUD DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
*M. A. Mendoza García*  
Manuel Alejandro Mendoza García  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 078247

Mc. Manuel A. Mendoza García

MEDICO JEJE

C.M.P. 078247

**ANEXO 05: VALIDACION DE INSTRUMENTOS**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos</b>							
1	¿Considera Ud. que los objetivos están elaborados en base a las necesidades de los usuarios respecto a la calidad de atención?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que brindar una atención de calidad forma parte de las metas institucionales del servicio de admisión?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que el centro de salud da a conocer de manera clara y oportuna la Misión institucional a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el servicio de admisión colabora en la mejora de la calidad de atención como parte de su misión institucional?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. Que la visión institucional del centro de salud está basada en poder cubrir y satisfacer las necesidades de atención de los usuarios ?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. Que la calidad atención que brinda el servicio de admisión cumple con lo establecido en su visión institucional?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el Centro de salud elabora sus planes estratégicos en base a las necesidades que presentan los usuarios?.	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que el Centro de salud presenta planes estratégicos orientados a mejorar la calidad de atención?.	X		X		X		
9	¿Considera Ud. Que en el Centro de salud revisan y actualizan periódicamente los planes de acción para mejorar la calidad de atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>							
10	¿ Considera Ud. que el trabajo del Personal está enfocado en la satisfacción del usuario durante el proceso de atención?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal, cubre todas sus expectativas de calidad de atención?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal del centro de salud deja una buena percepción sobre la calidad de atención?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que el servicio de admisión evalúa periódicamente la calidad de servicio que brinda a los usuarios?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>14</b>	¿Considera Ud. que el centro de salud cuenta con programas de capacitación para el personal sobre calidad de atención.?	X		X		X		
<b>15</b>	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?	X		X		X		
<b>16</b>	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud se encuentra motivado para brindar una atención de calidad ?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?	X		X		X		
<b>18</b>	¿Considera Ud. que el servicio de admisión cuenta con software modernos que permitan agilizar la programación de citas para su atención ?.	X		X		X		
<b>19</b>	¿Considera Ud. Que el establecimiento de salud cuenta con herramientas tecnológicas de última generación para el manejo de las historias clínicas.?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) :** HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable ( X )**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo **DNI:** 25601051

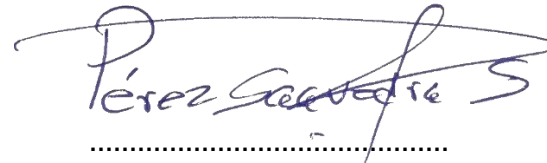
**Especialidad del validador:** Gestión de la Educación

08 de diciembre de 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

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



.....  
Firma del experto Informante.

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles</b>							
1	¿Considera Ud. que el personal del Servicio de Admisión le inspira confianza durante el proceso de atención?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el personal de la institución está correctamente identificado y uniformado?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la disponibilidad de equipos y herramientas tecnológicas en el servicio es la adecuada?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que las condiciones de los equipos y herramientas tecnológicas del servicio de Admisión ayudan a brindar una mejor calidad de atención?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el centro de salud está bien señalizado y le resulta fácil identificar los servicios que brinda.?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la infraestructura del establecimiento de salud se encuentra en buenas condiciones, libre de riesgos y garantiza la seguridad para el usuario?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que el personal del servicio está capacitado para poder realizar la identificación de los problemas que presenten los usuarios durante el proceso de atención?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que el establecimiento de salud toma medidas adecuadas y oportunas para la disminución de errores durante el proceso de atención.?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que el personal dedica suficiente tiempo para atender y dar solución a los problemas de los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud siempre presenta disponibilidad para ayudar cuando el usuario requiera de sus servicios?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que el personal de la institución responde con prontitud en la atención ante cualquier emergencia que presente el usuario?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. Que se cumple con el horario de atención establecido en el servicio de admisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud demuestra tener suficiente conocimiento de sus funciones?	X		X		X		
14	¿considera Ud. que el establecimiento de salud realiza constantes capacitaciones para mejorar el nivel de conocimiento de su personal?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. Que se cumple con el horario de atención establecido en el servicio de admisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud brinda una atención individualizada a los usuarios?							
17	¿Considera Ud. Que el personal del servicio de admisión es Cortez con los usuarios?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud tiene la suficiente capacidad de escuchar las quejas o sugerencias de los usuarios?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) :**HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable ( X )**    **Aplicable después de corregir ( )**    **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo **DNI:** 25601051

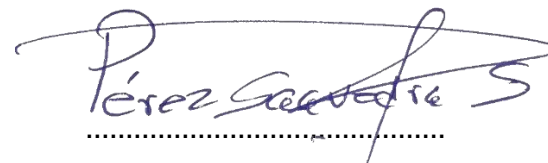
**Especialidad del validador:** Gestión de la Educación

08 de diciembre de 2020

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup> Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados sonsuficientes para medir la dimensión.

A handwritten signature in blue ink, reading "Pérez Saavedra S". The signature is written in a cursive style with a large initial 'P' and a long horizontal stroke extending to the right.

.....  
**Firma del experto Informante.**

**Especialidad**

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

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Procesos Estratégicos</b>							
1	¿Considera Ud. que los objetivos están elaborados en base a las necesidades de los usuarios respecto a la calidad de atención?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que brindar una atención de calidad forma parte de las metas institucionales del servicio de admisión?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que el centro de salud da a conocer de manera clara y oportuna la Misión institucional a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el servicio de admisión colabora en la mejora de la calidad de atención como parte de su misión institucional?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. Que la visión institucional del centro de salud está basada en poder cubrir y satisfacer las necesidades de atención de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. Que la calidad atención que brinda el servicio de admisión cumple con lo establecido en su visión institucional?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el Centro de salud elabora sus planes estratégicos en base a las necesidades que presentan los usuarios?.	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que el Centro de salud presenta planes estratégicos orientados a mejorar la calidad de atención?.	X		X		X		
9	¿Considera Ud. Que en el Centro de salud revisan y actualizan periódicamente los planes de acción para mejorar la calidad de atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿ Considera Ud. que el trabajo del Personal está enfocado en la satisfacción del usuario durante el proceso de atención?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal, cubre todas sus expectativas de calidad de atención?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el proceso de atención que brinda el personal del centro de salud deja una buena percepción sobre la calidad de atención?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que el servicio de admisión evalúa periódicamente la calidad de servicio que brinda a los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera Ud. que el centro de salud cuenta con programas de capacitación para el personal sobre calidad de atención?	X		X		X		

15	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?	X		X		X	
16	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud se encuentra motivado para brindar una atención de calidad?	X		X		X	
17	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud realiza un adecuado trabajo en equipo para garantizar una calidad de atención al usuario?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que el servicio de admisión cuenta con software modernos que permitan agilizar la programación de citas para su atención?	X		X		X	
19	¿Considera Ud. Que el establecimiento de salud cuenta con herramientas tecnológicas de última generación para el manejo de las historias clínicas?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) :** HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable ( X )**      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Zárate Gutiérrez Gabriela      **DNI:** 09688202

**Especialidad del validador:** Administración de la Educación

09 diciembre de 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....  
**Firma del experto Informante.**





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles</b>							
1	¿Considera Ud. que el personal del Servicio de Admisión le inspira confianza durante el proceso de atención?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el personal de la institución está correctamente identificado y uniformado?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la disponibilidad de equipos y herramientas tecnológicas en el servicio es la adecuada?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que las condiciones de los equipos y herramientas tecnológicas del servicio de Admisión ayudan a brindar una mejor calidad de atención ?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el centro de salud está bien señalizado y le resulta fácil identificar los servicios que brinda.?	X		X		X		
6	¿ Considera Ud. que la infraestructura del establecimiento de salud se encuentra en buenas condiciones, libre de riesgos y garantiza la seguridad para el usuario?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿ Considera Ud. que el personal del servicio está capacitado para poder realizar la identificación de los problemas que presenten los usuarios durante el proceso de atención?	X		X		X	X	
8	¿Considera Ud. que el establecimiento de salud toma medidas adecuadas y oportunas para la disminución de errores durante el proceso de atención?.	X		X		X	X	
9	¿Considera Ud. que el personal dedica suficiente tiempo para atender y dar solución a los problemas de los usuarios?	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud siempre presenta disponibilidad para ayudar cuando el usuario requiera de sus servicios?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que el personal de la institución responde con prontitud en la atención ante cualquier emergencia que presente el usuario?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. Que se cumple con el horario de atención establecido en el servicio de admisión?							
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud demuestra tener suficiente conocimiento de sus funciones?	X		X		X		
14	¿considera Ud. que el establecimiento de salud realiza constantes capacitaciones para mejorar el nivel de conocimiento de su personal?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. Que se cumple con el horario de atención establecido en el servicio de admisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud brinda una atención individualizada a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. Que el personal del servicio de admisión es Cortez con los usuarios?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que el personal del centro de salud tiene la suficiente capacidad de escuchar las quejas o sugerencias de los usuarios?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) :**HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable ( X )**      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:** Zárate Gutiérrez Gabriela      **DNI:** 09688202

**Especialidad del validador:** Administración de la Educación

09 diciembre de 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....  
**Firma del experto Informante.**



E45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E48	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
E49	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
E50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E53	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E55	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
E56	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E59	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4
E60	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	3	4	4
E61	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
E63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
E64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E66	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E67	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E70	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E74	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E78	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
E79	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
E80	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
E81	3	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5
E82	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E85	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4
E86	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	3	4	4
E87	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
E88	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
E89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E90	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E92	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E94	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
E95	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4



E147	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E148	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5
E149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E150	4	2	2	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	2

## ANEXO 07: BASE DE DATOS – INSTRUMENTO 2 - CALIDAD DE ATENCIÓN

	FIABILIDAD						SEGURIDAD			EMPATIA			P32	P33	P34	P35	P36	P37
	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31						
E1	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E2	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	5
E3	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
E12	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3
E13	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
E15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
E18	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E21	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
E26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E28	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
E29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
E30	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3
E31	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
E33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E36	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
E37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E39	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E40	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4



E99	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E100	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E101	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E102	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
E103	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E104	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
E105	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3
E106	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E107	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E108	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E109	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
E110	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E111	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E112	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
E113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E114	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E116	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E119	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E120	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3
E121	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E123	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
E124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E125	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E127	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E128	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E131	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
E132	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
E133	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E134	5	3	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
E135	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E138	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E139	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E140	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E141	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
E142	1	3	2	5	1	4	5	2	5	1	5	2	2	2	5	2	2	3
E143	5	1	5	3	2	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	5	1	1
E144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E145	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E147	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E148	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
E149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E150	2	4	2	2	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5



## RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 1113-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 14 de abril de 2021

### VISTO:

El expediente presentado por **Dávalos Vega Yuri** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020**; y

### CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **Dávalos Vega Yuri**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020** presentado por **Dávalos Vega Yuri**.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. José Mercedes Valqui Oxolon
Secretario	: Mg. Guerra Bendezú Carlos
Vocal (Asesor de la tesis)	: Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 22 de abril de 2021
Hora	: 9:30 a.m.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

