



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Administración de procesos y ventaja competitiva del Centro de  
Salud de Andahuaylas - Apurímac, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Peralta Ramos, Gabriela Beatriz (ORCID: 0000-0003-2834-9346)

Ortiz Gutierrez, Mad Anthony (ORCID: 0000-0002-8436-1158)

**ASESOR:**

Dr. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CALLAO – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios ya que en todo momento guía cada paso que doy, a mis padres que muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que incluye este, a mi hermano por enseñarme que siempre se puede y nunca me rinda y a mi hija que es mi orgullo y mi gran motivación.

Gabriela Beatriz

Se lo dedico a Dios y a mi familia porque gracias a su apoyo y amor me motivan a luchar y seguir adelante ante cualquier adversidad. Les agradezco y les doy mi enorme reconocimiento.

Mad Anthony

## **Agradecimiento**

En primera instancia agradezco a mi compañero el bachiller Mad Anthony por el apoyo constante y trabajo de la mano para este trabajo. Al docente Luis D. por los conocimientos otorgados. Y a mis dos mejores amigas por su valiosa amistad.

Gabriela Beatriz

Agradezco a mi asesor el DR. Luis Enrique Dios Zarate por guiar y darnos la orientación para redactar esta tesis. A mi compañera BCH. Gabriela Beatriz Peralta Ramos por el apoyo que permitió llevar adelante este proyecto que paso de ser una meta personal a una meta en equipo, también agradezco a mis amigos por el apoyo. A ellos, mi amor y gratitud.

Mad Anthony

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fiabilidad del instrumento.....	22
Tabla 2 fiabilidad del instrumento.....	22
Tabla 3 Nivel de percepcion de administración de procesos.....	24
Tabla 4 Nivel de percepción de diseño de mapas de procesos y modelamiento de procesos.....	25
Tabla 5 Nivel de percepción de ventaja competitiva .....	26
Tabla 6 Nivel de percepción de calidad de servicio y mejoramiento continuo .....	26
Tabla 7 Tabla cruzada entre variables .....	28
Tabla 8 Chi 2 entre variables.....	29
Tabla 9 Tabla cruzada de administracion de procesos y calidad de servicio .....	30
Tabla 10 Chi 2 entre administracion de procesos y calidad de servicio .....	31
Tabla 11 Tabla cruzada entre administracion de procesos y mejoramiento continuo.....	32
Tabla 12 Chi 2 entre administracion de procesos y mejoramiento continuo.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Analisis de la tabla 3 .....	24
Figura 2 Analisis de la tabla 4 .....	25
Figura 3 Analisis de la tabla 5 .....	26
Figura 4 Analisis de la tabla 6 .....	27
Figura 5 Aceptacion probabilistica en Chi 2 .....	29
Figura 6 Aceptacion probabilistica en Chi 2 .....	31
Figura 7 Aceptacion probabilistica en Chi 2 .....	33

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general Determinar si la administración de procesos se relaciona con la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022. Las funciones teóricas que utilizamos fueron la Administración de procesos y la Ventaja competitiva. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo de investigación aplicada y de diseño no experimental, transversal. La población del estudio fue 63 empleados, pertenecientes a las áreas administrativas y asistenciales.

Se considero 46 trabajadores y se excluyó 17 por no pertenecer a las áreas en la que estamos realizando la investigación, como también al personal que no se encuentra laborando para aplicar el instrumento, siendo muestreo no probabilístico tipo censal. Para determinar la validez del instrumento, se usó un cuestionario ya validado. La confiabilidad del instrumento, el cuestionario fue dirigido a 10 colaboradores, se realizó el Alfa de Cronbach, obteniendo como coeficiente alfa de 0.781 para la variable administración de procesos y un coeficiente alfa de 0.823 para la variable ventaja competitiva, siendo ambos un coeficiente alto de fiabilidad. Los resultados fueron procesados y analizados en el programa estadístico software SPSS 26.0; por lo cual el análisis de datos se efectuó a través de pruebas estadísticas para respaldar que sean confiables. Finalmente, determinamos que existe una relación directa entre la Administración de procesos y la Ventaja competitiva en el Centro de Salud Andahuaylas – Apurímac 2022.

**Palabras clave:** administración de procesos, ventaja competitiva

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine if process management is related to the competitive advantage of the Andahuaylas health center, 2022. The theoretical functions that we used were process management and competitive advantage. The research methodology is a quantitative approach, correlational level, type of applied research and non-experimental, cross-sectional design. The study population was 63 employees, belonging to the administrative and care areas.

46 workers were considered and 17 were excluded because they did not belong to the areas in which we are conducting the research, as well as the personnel who are not working to apply the instrument, being non-probabilistic census-type sampling. To determine the validity of the instrument, an already validated questionnaire was used. The reliability of the instrument, the questionnaire was directed to 10 collaborators, the Cronbach's Alpha was performed, obtaining an alpha coefficient of 0.781 for the process administration variable and an alpha coefficient of 0.823 for the competitive advantage variable, both being a high coefficient of reliability. The results were processed and analyzed in the SPSS 26.0 statistical software program; therefore, the data analysis was carried out through statistical tests to support their reliability. Finally, we determined that there is a direct relationship between Process Management and Competitive Advantage in the Andahuaylas Health Center - Apurímac 2022.

**Keywords:** Process management and Competitive Advantage



## **I.INTRODUCCIÓN**

En contexto internacional se mencionan problemas como financiamiento y gestión para cubrir las necesidades de la salud. Los dirigentes no tienen clara la idea de cuál es su función y qué esperar de su trabajo, los resultados siempre son los mismos la falsedad de actividades y la incapacidad de poder saciar las necesidades de los asegurados. Un ejemplo puede ser África, el abandono que tiene su sistema de salud es muy preocupante. No se ve el manejo adecuado de su Administración de Procesos, existe corrupción hospitalaria, escasez de medios humanos y técnicos.

UNICEF menciona que por cada tres personas una de ellas carece de acceso a medicamentos, vacunas, diagnósticos y otros productos esenciales para la salud. Si hablamos de infraestructura en el mundo podemos decir que tienen mejor avance tecnológico y mejores ambientes para poder atender a sus asegurados, es algo que se podría imitar en nuestro país.

Pero también podemos rescatar como Ventaja competitiva a sus profesionales que muchas veces prefieren ir fuera del país por una mejor atención.

Hoy en día en el Perú es muy importante que los directivos de la salud puedan tomar una buena decisión para el establecimiento, identificando sus debilidades como fortalezas, en muchos países de la región, existen deficiencias de administración de procesos. El ministerio de Salud nos dice que solo el 14% de establecimientos de primer nivel cuentan con capacidad de gestión incluyendo el planeamiento y manejo. En otras áreas solo el 32% de los establecimientos tiene una buena infraestructura, y apenas el 29% tiene Recursos Humanos con capacidad. Todos estos componentes generan un entorno más amplio en el cual la gestión del establecimiento se convierte en una tarea difícil. En inicio de la pandemia nos dimos con la sorpresa que todos los establecimientos nivel nacional no estamos preparados para una emergencia sanitaria por la infraestructura, medios económicos y la administración de procesos.

En el Centro de Salud de Andahuaylas, a lo largo de estos años se ve la falta de un buen manejo de los procesos a nivel externo e interno, la gestión de los procesos que involucra la carencia de conocimientos y algunos trámites excesivos administrativos que hacen lenta la atención de los servidores públicos, hace que los mismos asegurados prefieran ser atendidos en otros establecimientos de salud. El

centro de salud busca solucionar el descontento de los asegurados para poder satisfacer sus necesidades con menos tiempo y mejor eficacia. También involucra a asegurados ya que no todos no pueden acceder a estos beneficios por la escasez de insumos, medicamentos, la falta de recursos humanos y el déficit de presupuesto.

Podemos decir el Centro de Salud de Andahuaylas tiene una gran ventaja competitiva en el ámbito de salud, el hecho de ser atención gratuita para sus asegurados, hace que no se vayan a otros establecimientos.

La pandemia de la COVID-19 se vio una crisis en el Centro de salud de Andahuaylas y se puede ver la poca capacidad de gestión por la falta de preparación, el medio financiero y la mala toma de decisiones para solucionar las necesidades de los asegurados.

Lo que buscamos con esta tesis es enriquecer a los servidores de la salud sobre estos dos importantes temas, que afectan en la atención como en el desempeño de los trabajadores, así mismo refleja la mala administración de procesos.

El presente proyecto de investigación formula como problema general, ¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022? Y como problemas específicos a) ¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con la calidad de servicio en el centro de salud Andahuaylas, 2022?, b) ¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas, 2022? La justificación de nuestro estudio, según Sampieri (2014) debe ser la exposición de las razones, la importancia y la utilidad de realizar una investigación (p. 40). En tal sentido, el estudio que surge ayuda a brindar conocimiento sobre la importancia de la administración de procesos ya que ayuda a mejorar y potenciar la marca para ayudar a las organizaciones a obtener una ventaja competitiva, desarrollar estrategias de diferenciación. Y obtener una comprensión detallada de las variables de administración de procesos y su relación con la ventaja competitiva de una empresa. Metodológicamente, adoptar el método de medición de variables en el método empresarial, además obtener datos sobre la conexión que hay entre las variables y el potencial de desarrollo obtenido en el mercado local, en la práctica ayudará a solucionar los problemas actuales de la organización, con enfoque en el mercado local.

Como objetivo general se tiene: Determinar si la administración de procesos se relaciona con la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022. Y como objetivos específicos: a) Determinar si la administración de procesos se relaciona con la calidad de servicio en el centro de salud Andahuaylas, 2022, b) Determinar si la administración de procesos se relaciona con el mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas, 2022.

Hipótesis: hipótesis general: Existe una relación directa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022. Hipótesis específicas: (H1): Existe una relación directa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro de salud Andahuaylas, 2022, (H2): Existe una relación directa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional tenemos:

Flores (2015). Nos dice que su objeto general es comprender los pasos del proceso administrativo y el impacto en la Gestión Empresarial aplicado en la cooperativa COPROABAS Jinotega. La investigación muestra que tiene enfoque cuantitativo con diseño no experimental y nivel correlacional. Como técnica de recolección revisión y como instrumento la entrevista. La población de la investigación son los empleados de Coproabas. Se determinó la siguiente conclusión: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa, el proceso administrativo se realiza de forma incorrecta.

Alvarino & Ramírez (2018). Nos dice que su objeto general es determinar la conexión entre el control de las estrategias de la alta dirección y la ventaja competitiva en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Barranquilla. Emplearon un enfoque cuantitativo de diseño transeccional, nivel correlacional. La técnica para la obtención de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como población 17 Establecimientos que prestan servicios de salud. Donde determino el siguiente resultado y conclusión, donde muestra que el control de las estrategias de la alta dirección no está relacionado con la ventaja competitiva de las organizaciones.

Trabajos previos, antecedentes nacionales:

Gómez, L. (2018). Nos dice que su objeto general es diseñar la estrategia de los elementos de la administración por procesos, para su implementación en la ventaja competitiva de las universidades privadas de Lima. Uso una investigación aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo. Como población universidades privadas de Lima. La conclusión que se obtiene es que la estrategia de elementos de la administración de procesos para la operación es un cambio radical en la ventaja competitiva para las universidades.

Trabajos previos, antecedentes nacionales:

Rivera (2019). Nos dice que el objeto general es determinar la relación entre el branding y la ventaja competitiva de la empresa exportadora Butrich E.I.R.L. El autor empleo una investigación cuantitativa, diseño no experimental y nivel correlacional. Como población un total de 52 individuos. Como conclusión es existe correlación entre el branding y la ventaja competitiva, y determina que el branding se desarrolla de manera exitosa.

Panchillo, Guivar & Heredia (2020). En su tesis nos dice que tiene como objeto general determinar en qué medida la gestión por procesos mejorará la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Utilizo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional. Como población 35 trabajadores los cuales pertenecen a Ingetrafic S.R.L. Como conclusión de este trabajo se determinó que la gestión por procesos mejora de forma directa la productividad, ya que se obtuvo un 0,655, lo que demuestra que existe una correlación media positiva.

Alccamari & Cuba (2018). Como objetivo tenemos determinar la Relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral en el sector helados en Cercado, Arequipa. Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional y descriptivo. Como población 60 empleados que forman parte de la producción de helados. Como conclusión existe relación positiva alta entre la gestión de procesos y la productividad laboral.

Bases teóricas

Administración de procesos

Krajewski y Ritzman (2000) Un proceso conlleva el uso de los medios de una empresa para así obtener algo de valor. No se puede hacer ningún producto ni se puede proporcionar ningún servicio sin un procedimiento. Ningún procedimiento puede realizarse sin un producto o servicio. (pag.89).

BRAVO (2009) La administración de procesos tiene una perspectiva estructurada para poder detectar, entender y añadir importancia a los procesos de una empresa con el objetivo de realizar la estrategia comercial y así mejorar la expectativa del

cliente. La gestión de procesos basada en vistas del sistema admite un mayor rendimiento y control de gestión para aliviar las variables clave. (pag.22)

E.F.L. Bresh, (2011) señala "Es un procedimiento que conlleva la responsabilidad de proyectar y mide en forma competente las operaciones de una empresa, para lograr una finalidad".

Nos dice que la administración de procesos es una forma de realizar las tareas de una organización, aglomerando actividades, tareas y procedimientos de acuerdo a la exigencia de los clientes, de este modo, el progreso de los procedimientos es un componente estable que puede lograr un mayor potencial de las organizaciones y ventajas competitivas, como los productos y objetivos diferenciados de los servicios.

Dimensiones de Administración por procesos

Diseño del mapa de procesos

Maldonado (2018) nos menciona que se representa mediante un gráfico de progresión y está organizado por trabajos que son realizados, este modelo tiene una visión en general de todas las tareas que ayudan a dar mayor importancia al producto servicio para los compradores.

Polanco (2015), Este diseño se utiliza para poder alcanzar una visión global de todo el trabajo que ayudan al valor del producto o servicio para el cliente. El proceso se combina con perspectivas regionales locales.

El diseño de mapas nos aporta de cómo es la manera correcta de hacerse los procesos dentro de una empresa para obtener un bien o servicio. También nos facilita una mejor visión de las misiones ya que da más importancia al servicio que se le brinda al cliente.

Indicadores de diseño de mapa de procesos

Proceso estratégico

Universidad ESAN (2016) son procedimientos que establece la gerencia para comprender las partes operativas de la empresa y cómo genera valor, y de igual manera, la toma de decisiones fundamentales es importante porque permite estrategias beneficiosas para mejorar la empresa.

### Procesos operativos

Maldonado (2018) se consideran el proceso principal y responsabilidad de la empresa, por lo tanto, la combinación y variación de los recursos nos llevaran a poder tener más servicios o productos detallados para el apoyo de la exigencia y necesidad del consumidor, así proporcionar un beneficio adicional.

### Procesos de apoyo

Maldonado (2018) es el proceso que facilita y apoya a la organización en el capital humano y básico para que se realice procesos. Estos procesos se implantan de acuerdo a los requerimientos de los trabajadores.

### Modelamiento de procesos

Bravo (2013), Según el autor, se encuentran dos puntos de vista claves para obtener estas imágenes: diagramas de flujo de datos, que describen cada procedimiento, y una relación de tareas, que se indica al alistamiento de tareas para completar un trabajo. De esta forma, todo el conocimiento de la organización se puede gestionar y concentrar.

### Indicadores de modelamiento de procesos

#### Flujograma de Información

Maldonado (2018) se precisa que el esquema de flujos se representa gráficamente por intermedio de figuras, donde se puede comprender los pasos en general de un definido procedimiento, así como su distribución y conexión entre éstos.

#### Lista de tareas de una actividad

Bravo (2013) nos indica que cada diagrama de flujo de datos va acompañado de un documento que describe brevemente sus objetivos, actividades y sus pertinentes ocupaciones para comprender y medir los procedimientos o parte que lo explica.

#### Complejidad de las actividades

Juárez (2017) la dificultad que se especifica por la cantidad de datos establecida, principalmente de que, la complicación de la actividad, los detalles de cada flujo de información establecido se describen en el documento y posteriormente se tienen en cuenta en la definición del proceso.

#### Ventaja competitiva

SASTRE, M. (2009) La ventaja competitiva es una situación que le otorga una organización una preferencia competitiva en una determinada actividad económica. (pág. 250).

Porter (2009) Nos dice que la ventaja competitiva es el corazón del desempeño de una organización en un mercado competitivo. Sin embargo, después de décadas de prosperar y prosperar, muchas empresas han perdido su ventaja competitiva en la búsqueda del crecimiento y la diversificación.

Isoriate (2018) la ventaja competitiva se define como una ventaja significativa sobre los competidores debido a la asignación de costos, cuyo resultado depende de la estrategia de posicionamiento. La ventaja competitiva se centra en evitar que se relajen las adquisiciones de bienes o proveedores de servicios porque la ventaja competitiva se puede replicar.

Como dimensiones que Ventaja competitiva tenemos:

Calidad de servicio

Duggirala (2010) nos dice que calidad de servicio es importante por nos ayuda a fidelizar al cliente, para poder satisfacer sus necesidades y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas (p. 83)

Indicadores de calidad de servicio

Nivel de cumplimiento del despacho

Jaime (2013) Incluye comprender el nivel de disponibilidad de los artículos enviados a los clientes en una fase determinada, se utiliza para calcular el grado de cumplimiento de los pedidos gestionados por el centro de disposición y comprender el nivel de falta de existencias que utiliza el centro de distribución. (p.406)

Nivel de calidad de facturación

Jaime (2013) se precisa como la proporción de las facturas que por equivocación del cliente y añadidos de los propios, se tiene que tener en cuenta las facturas que se emiten con las equivocaciones sobre el total de las facturas que se difunden, causan un atraso en los pagos y da un mal concepto del servicio al cliente, que genera un perjuicio a los clientes. (p. 406)

Auditoría interna

Herrador & San segundo (2012) Ayuda a la empresa a poder llegar a su meta, aportando una visión estructurada y estricto para poder evaluar y aumentar la eficiencia del procedimiento de gestión de los riesgos, control y gobierno.

Mejora continua

Jacobs R. (2000) La mejora continua es una filosofía de gestión que trata el desafío de mejorar productos, procesos y organizaciones como un proceso interminable en



el que se lograron pequeñas victorias. La mejora continua es importante porque implicar a todos los integrantes de la empresa en una estrategia dirigida a incrementar sistemáticamente los niveles de calidad y productividad.

#### Atención de No Conformidades

Según la norma Organización Internacional de Normalización (2005) la no conformidad es la infracción del requisito de un sistema, este sea detallado o no. Se percibe como una condición una necesidad o probabilidad creada, en general determinado o forzosa.

#### Satisfacción del cliente

Para Kotler y Armstrong (2012). La satisfacción es la respuesta de la saturación del consumidor. Es la sensación acerca de que una acción de servicio donde proporciona un nivel de placer de una recompensa. (p.15).

#### Acciones preventivas

En la página ISO 9000 (2011) "La organización debe determinar las medidas apropiadas para eliminar las posibles inconformidades y evitar que sean verificadas."

La empresa debe establecer las dimensiones acertadas para quitar las probables inconformidades y evitan que sea comprobadas.

#### Acciones correctivas

En la página ISO 9000. (2011) la organización debe excluir las insatisfacciones para evitar que los problemas de repitan.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación tiene la tipología aplicada, busca generar conocimientos en la relación a variables y construye herramientas de medición de información, este proyecto de investigación muestra un enfoque cuantitativo porque aplica una herramienta de obtención de datos que permite aportar información importante para el estudio al considerar numéricamente y desarrollar estadísticas para luego verificar supuestos y teorías (Sampieri, 2014) (P.4)

El nivel de estudio es correlacional ya que busca la asociación de variables de un grupo determinado de personas, en esta situación el centro de salud de Andahuaylas. (Sampieri, 2014) (P.93)

##### **Diseño de investigación**

El tipo de diseño es no experimental que permite analizar las variables a estudiar, pero no se manipulan ni se influyen. Transversal, debido a la utilización de un instrumento para obtener datos, en un solo momento, debido a la linealidad del proceso, determinando la relación causa-efecto. (Sampieri, 2014, p.154).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Definición conceptual variable 1:** Administración de procesos según Bravo (2009)

La administración de procesos tiene una perspectiva estructurada para poder detectar, entender y añadir importancia a los procesos de una empresa con el objetivo de realizar la estrategia comercial y así mejorar la expectativa del cliente. La gestión de procesos basada en vistas del sistema admite un mayor rendimiento y control de gestión para aliviar las variables clave.

**Definición operacional variable 1:** Administración de procesos viene a ser escoger los insumos, las operaciones, el flujo de producción y otras formas que se utilizan para transformar un insumo en producto o servicio.

**Indicadores:**

- **Procesos estratégicos**
- **Proceso operativo**
- **Proceso de apoyo**
- **Lista de tareas de una actividad**
- **Flujograma de información**

- **Nivel de complejidad de las actividades**

**Escala de medición:** ordinal

**Definición conceptual variable 2:** Ventaja competitiva Porter (2015) Es la virtud que tienen las empresas sobre sus competidores, y se demuestra como las empresas obtienen unos beneficios superiores a la rentabilidad media del mercado en el que operan, buscando el liderazgo en costes, la diferenciación de su competencia y la segmentación en el mercado. (p.33).

**Definición operacional variable 2:** Se refiere a la ventaja de una empresa sobre sus competidores y se refleja en la forma en que la empresa logra una rentabilidad superior al promedio, busca la diferenciación competitiva y la segmentación del mercado.

**Indicadores:**

- **Nivel de cumplimiento del despacho**
- **Porcentaje de facturas observadas**
- **Cumplimiento de los requisitos del cliente**
- **Porcentaje de reclamos realizados por los clientes**
- **Auditorías internas a los procesos de distribución**
- **Efectividad del servicio**
- **Nivel de atención de las no conformidades**
- **Nivel satisfacción del cliente**
- **Identificación de acciones preventivas**
- **Toma de acciones correctivas de auditorias**

**Escala de medición:** ordinal

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

#### **Población**

Como población tenemos 63 trabajadores del centro de salud Andahuaylas.

Se refiere a un grupo de personas de características similares e importantes para estudiar. (Ventura, 2017). La población de este proyecto está conformada por todos los trabajadores del centro de salud Andahuaylas.

**Criterios de inclusión:** se consideran 46 trabajadores que pertenecen a las áreas asistenciales y administración informática.

**Criterios de exclusión:** se excluye a 17 trabajadores por no pertenecer a las áreas en la que estamos realizando la investigación, como también al personal que no se encuentra laborando.

### **Muestreo**

La selección se realiza con un método de muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir por conveniencia dada la poca cantidad de personas que se encuentran laborando en el centro de salud Andahuaylas, por tal motivo se optó por utilizar la población total.

**Unidad de análisis:** trabajadores del centro de salud Andahuaylas, como personal asistencial y personal administrativo.

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

### **Técnica**

Este proyecto de investigación utiliza la encuesta como técnica para la obtención de datos.

### **Instrumento de recolección**

El instrumento utilizado para esta investigación, cuestionario.

Sampieri (2014) Instrumento es el medio de medida utilizado para registrar datos específicos, el cuestionario se compone de preguntas formuladas por las variables a medir.

La escala de medición del instrumento es Likert, la cual plantea los ítems de manera afirmativa para ser evaluados de acuerdo al tema.

### **Validez**

Se ha utilizado dos cuestionarios que ya fueron validados por expertos

### **Ficha técnica del cuestionario Administración de procesos**

**Denominación:** gestión de procesos

**Autor(es):** Ibet Liz Alccamari Jaita - Paola Cynthia Cuba Condori

**Adaptado:** PERALTA RAMOS GABRIELA BEATRIZ - ORTIZ GUTIERREZ MAD ANTHONY

**Fecha de aplicación:** Del 28 de febrero al 02 de marzo del 2022.

**Objetivo:** Obtener datos para la elaboración de investigación.

**Administrado a:** personal que pertenecen a las áreas asistenciales y de administración informática del centro de salud de Andahuaylas.

**Tiempo:** el tiempo promedio fue de 15 a 20 minutos.

**Escala de medición:** se considera una escala de medición ordinal.

**Estructura:** el cuestionario está conformado por 10 ítems, con una escala de 5 alternativas de opción múltiple de respuesta, de tipo Likert, como: 1) nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre.

### **Ficha técnica del cuestionario ventaja competitiva**

**Denominación:** ventaja competitiva

**Autor(es):** Bach. AGAMA RAMIREZ, Yohanna - Bach. CROVETTO CRIBILLERO, Guicela - Bach. PUERTA TUESTA, Melba Soledad

**Adaptado:** PERALTA RAMOS GABRIELA BEATRIZ - ORTIZ GUTIERREZ MAD ANTHONY

**Fecha de aplicación:** Del 28 de febrero al 02 de marzo del 2022.

**Objetivo:** Obtener datos para la elaboración de investigación.

**Administrado a:** personal que pertenecen a las áreas asistenciales y de administración informática del centro de salud de Andahuaylas.

**Tiempo:** el tiempo promedio fue de 15 a 20 minutos.

**Escala de medición:** se considera una escala de medición ordinal.

**Estructura:** el cuestionario está conformado por 10 ítems, con una escala de 5 alternativas de opción múltiple de respuesta, de tipo Likert, como: 1) nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre.

### **Confiabilidad**

Sampieri (2014) indica que el nivel de confianza proporciona resultados consistentes y adecuados (p. 200). Deriva de términos de confianza y fe, y dependerá del grupo confiable a quien se aplique el instrumento, por lo que la existencia de confianza por condiciones similares determinará siempre resultados similares. (Ñaupas, Mejía y otros, 2014, p. 216).

Para el diagnóstico de confiabilidad se utilizó el programa SPSS con el objetivo de revelar el alfa de Cronbach, para evaluar la solidez de los ítems de cada variable. (Hernández y baptista, 2010)

Para precisar la fiabilidad de un instrumento, se calcula el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, solo necesita una única administración del instrumento de medida.

La confianza viene dada por los siguientes valores:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	10

*Tabla 1 Fiabilidad del instrumento*

Según los resultados para los ítems de la variable 1 y de acuerdo a Hernández y baptista el grado de confiabilidad se encuentra en un nivel alto.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	10

*Tabla 2 fiabilidad del instrumento*

Según los resultados para los ítems de la variable 2 y de acuerdo a Hernández y baptista el grado de confiabilidad se encuentra en un nivel muy alto.

### **3.5. Procedimientos**

La información obtenida será transferida a la matriz y almacenada en un archivo. También se seleccionará el software utilizado para la investigación con el fin de analizar los datos y realizar los procedimientos. Examinar datos y hacerlos visibles a través de estudios descriptivos de variables y dimensiones. Los instrumentos de medición se prueban en cuanto a validez y confiabilidad con base en los resultados alcanzados con el fin de presentar para la interpretación.

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

El paquete estadístico a utilizar para cada variable será el paquete SPSS versión 26. Es una poderosa herramienta de procesamiento de datos y análisis estadístico. El programa Microsoft Excel 2019 nos permitió crear gráficos e incluso porcentajes en tablas de frecuencia, datos y distribución.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación toma cuenta como aspectos éticos los siguientes: el respeto y la responsabilidad por las personas, el uso de la información estuvo pautado por el respeto a la autenticidad de los entrevistados, la información extraída fue para uso

único de este proyecto de investigación considerado el bienestar de las personas que participaron, que no corrieron ningún tipo de riesgo. Finalmente, justicia por la validez científica de este proyecto de investigación que muestra datos externos y de diferentes autores de libros, periódicos, revistas y sitios web nacionales e internacionales, debidamente citados y con sus respectivas referencias.

#### IV. RESULTADOS

El capítulo presenta resultados teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación. Mediante tablas de frecuencia y gráficos se analizan los resultados de las variables y dimensiones estudiadas tanto a nivel descriptivo como inferencial.

##### 4.1. Análisis descriptivo

ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS (Agrupada)			
F		%	
Válido	muy insatisfecho	6	13,0
	insatisfecho	17	37,0
	satisfecho	20	43,5
	muy satisfecho	3	6,5
	Total	46	100,0

Tabla 3 Nivel de percepción de administración de procesos

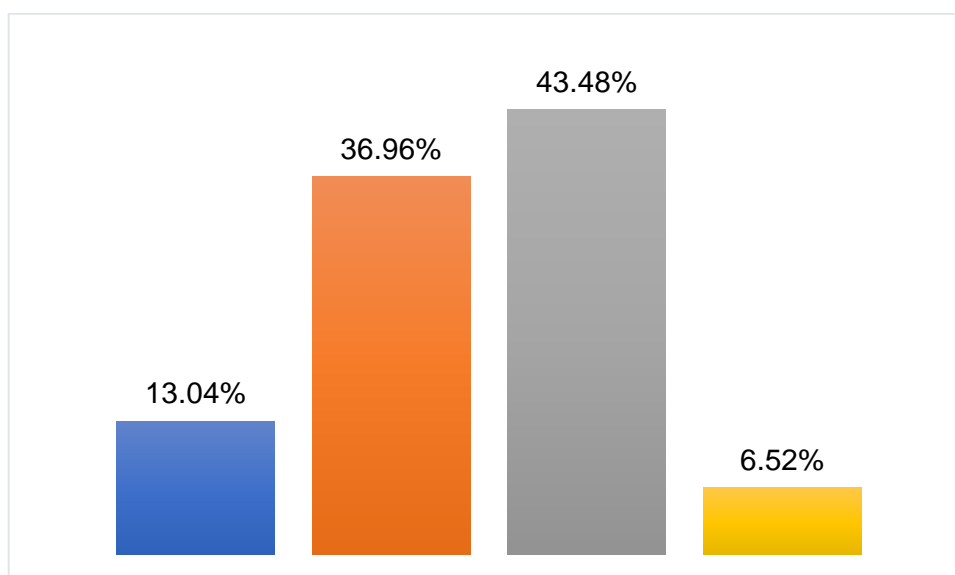


Figura 1 Analisis de la tabla 3

En la tabla 3 y en la figura 1 se observa que de la Variable ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS de los trabajadores del centro de salud, el 13,04% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señala que está muy insatisfecho, el 36,96% insatisfecho, el 43,48% satisfecho y un 6,52 muy satisfecho.



	V1D1		V1D2	
	F	%	f	%
muy insatisfecho	9	19,6	4	8,7
insatisfecho	25	54,3	13	28,3
satisfecho	11	23,9	21	45,7
muy satisfecho	1	2,2	8	17,4
Total	46	100,0	46	100,0

Tabla 4 Nivel de percepción de diseño de mapas de procesos y modelamiento de procesos

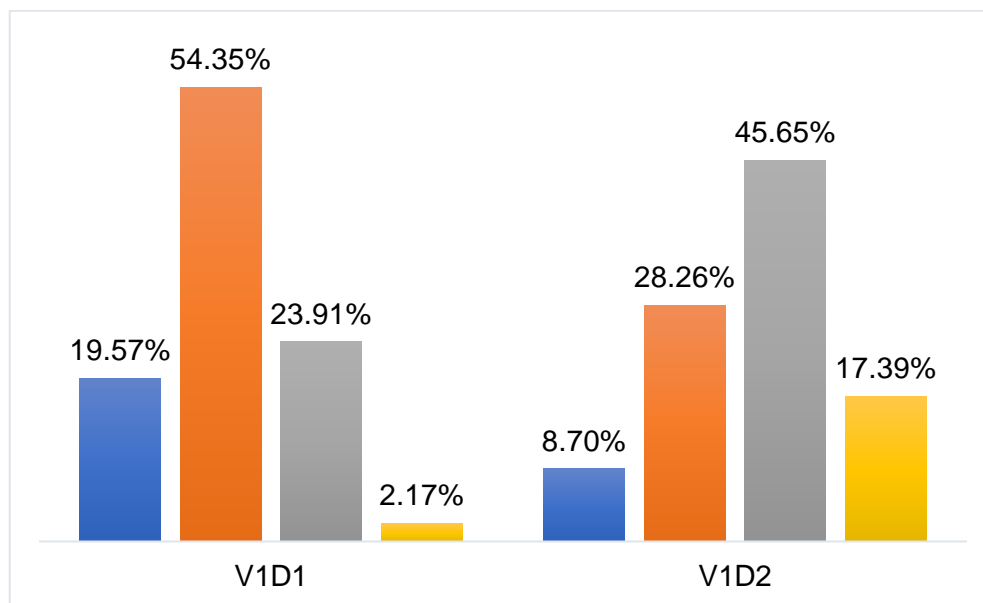


Figura 2 Analisis de la tabla 4

En la tabla 4 y en la figura 2 se observa que de la dimensión DISEÑO DE MAPAS DE PROCESOS de los trabajadores del centro de salud, el 19,57% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señala que está muy insatisfecho, el 54,35% insatisfecho, el 23,91% satisfecho y un 2,17% muy satisfecho. Así mismo se observa que de la dimensión MODELAMIENTO DE PROCESOS de los trabajadores del centro de salud, el 8,70% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señala que está muy insatisfecho, el 28,26% insatisfecho, el 45,65% satisfecho y un 17,39% muy satisfecho.

### VENTAJA COMPETITIVA (Agrupada)

		F	%
Válid o	inadecuado	5	10,9
	regular	15	32,6
	adecuado	22	47,8
	muy adecuado	4	8,7
	Total	46	100,0

Tabla 5 Nivel de percepción de ventaja competitiva

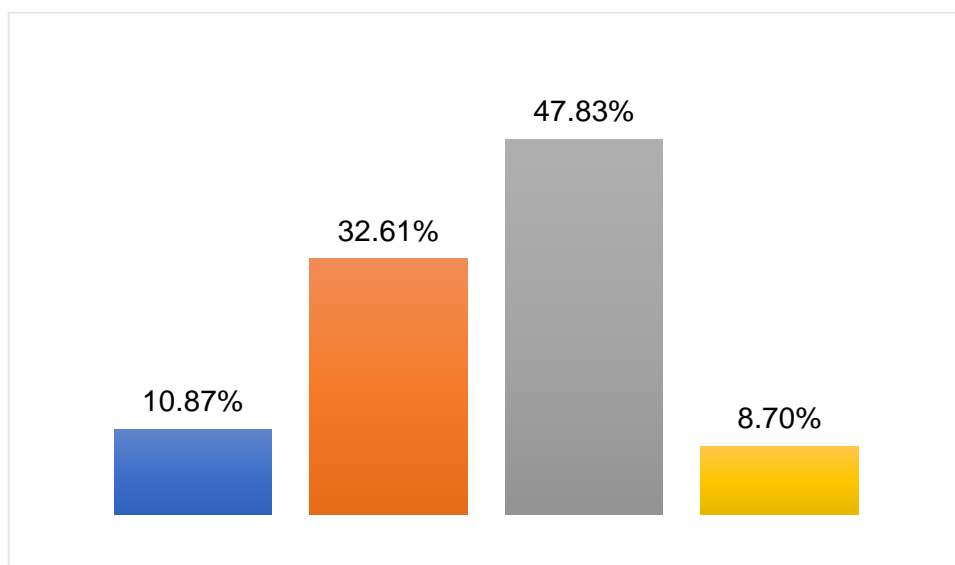


Figura 3 Analisis de la tabla 5

En la tabla 5 y en la figura 3 se observa que de la variable VENTAJA COMPETITIVA de los trabajadores del centro de salud, el 10,87% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señalan que es muy inadecuado, un 32,61% regular, el 47,83% adecuado y un 8,70% muy adecuado.

	V2D1		V2D2	
	F	%	f	%
muy insatisfecho	4	8,7	6	13,0
insatisfecho	13	28,3	16	34,8
satisfecho	22	47,8	19	41,3
muy satisfecho	7	15,2	5	10,9
Total	46	100,0	46	100,0

Tabla 6 Nivel de percepción de calidad de servicio y mejoramiento continuo

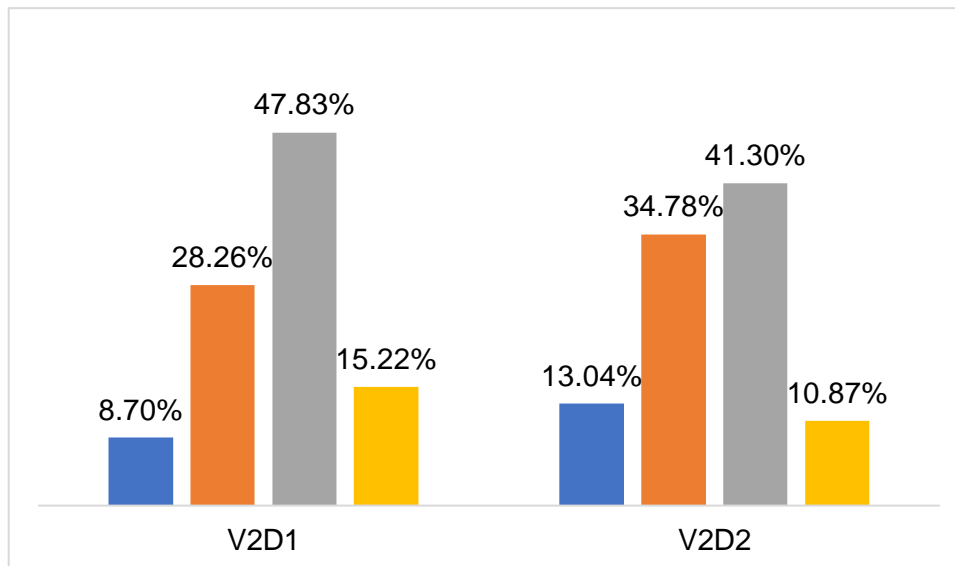


Figura 4 Analisis de la tabla 6

En la tabla 6 y en la figura 4 se observa que de la dimensión CALIDAD DE SERVICIO de los trabajadores del centro de salud, el 8,70% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señalan que es inadecuado, un 28,26% regular, un 47,83 adecuado y un 15,22% muy adecuado. Así mismo se observa que de la dimensión MEJORAMIENTO CONTINUO de los trabajadores del centro de salud, el 13,04% del personal que labora en el centro de salud de Andahuaylas señalan que es inadecuado, un 34,78% regular, un 41,30% adecuado y un 10,87% muy adecuado.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Existe una relación directa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro Andahuaylas, 2022.

Ho: No existe una relación directa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro Andahuaylas, 2022.

El criterio a utilizar para comprobar de la hipótesis se define como sigue:

Si el  $X^2_c > X^2_t$  se aceptara la Ha y se tendría que rechazar la Ho, en un caso opuesto que  $X^2_t > X^2_c$  se aceptaría la Ho y se rechaza la Ha.

Con un nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de  $0.000 < 0.05$

**Tabla cruzada ADMINISTRACION DE PROCESOS \*VENTAJA COMPETITIVA**

		VENTAJA COMPETITIVA (Agrupada)				Total	
		inadecuado	regular	adecuado	muy adecuado		
ADMINISTRACION DE PROCESOS	muy insatisfecho	f	5	0	1	0	6
		%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
	Insatisfecho	f	0	9	8	0	17
		%	0,0%	52,9%	47,1%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	f	0	6	12	2	20
		%	0,0%	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
	muy satisfecho	f	0	0	1	2	3
		%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Total	f	5	15	22	4	46
		%	10,9%	32,6%	47,8%	8,7%	100,0%

*Tabla 7 Tabla cruzada entre variables*

De la tabla 7. Podemos afirmar que del 100% de trabajadores el 83,3% de la variable administración de procesos se encuentra en un nivel muy insatisfecho está relacionado con el 83,3% con un nivel inadecuado de la variable ventaja competitiva. Del 100% de la variable ventaja competitiva que se halla en el nivel regular está conectado con el 52,9% con el nivel insatisfecho, el 30,0% con el nivel satisfecho. Del 100% de la variable ventaja competitiva que se halla en el nivel adecuado está conectado con el 16,7% con el nivel muy insatisfecho, el 47,1% con el nivel insatisfecho, el 60,0% satisfecho y el 33,3% muy satisfecho. Del 100% de la variable ventaja competitiva que se halla en un nivel adecuado está conectado con el 10,0% con el nivel satisfecho y el 66,7% muy satisfecho.

### Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,070 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	39,151	9	,000
Asociación lineal por lineal	19,107	1	,000

N de casos válidos	46	
--------------------	----	--

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .26.

Tabla 8 Chi 2 entre variables

Interpretación En la tabla 8 vemos como el  $\chi^2$  de Pearson (54,070), es mayor al  $\chi^2$  tabular con 9° de libertad (16.9190) donde el valor 0.000 es inferior al nivel de significancia de 0.05 y se ubica en fuera del rango de aceptación probabilístico. En tal sentido, la  $H_0$  es rechazada con un 95% de certeza y se acepta que la administración de procesos y ventaja competitiva tienen una relación significativa entre sí; Por tanto, podemos responder la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas.

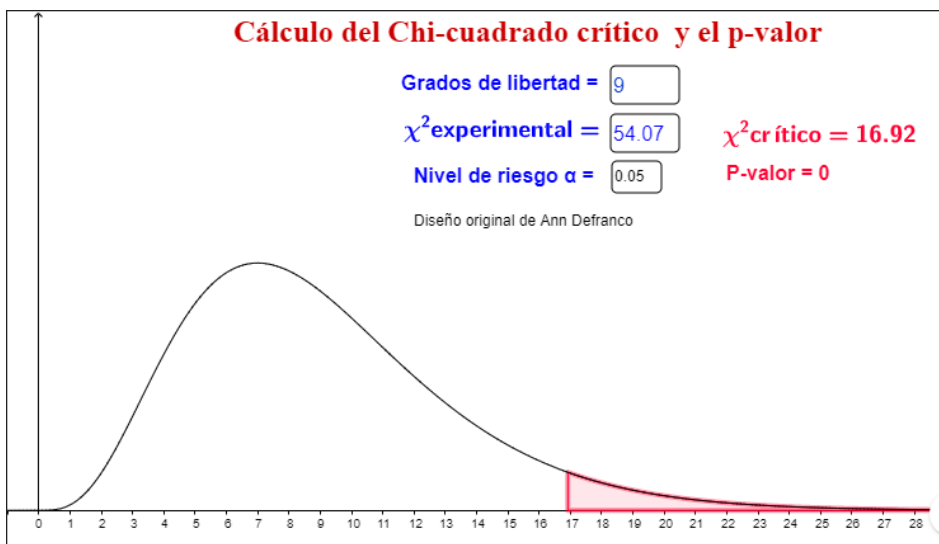


Figura 5 Aceptación probabilística en Chi 2

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro Andahuaylas, 2022.

Ho: No existe una relación directa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro Andahuaylas, 2022.

El criterio a utilizar para comprobar de la hipótesis se define como sigue:

Si el  $X^2_c > X^2_t$  se aceptara la  $H_a$  y se tendría que rechazar la  $H_0$ , en un caso opuesto que  $X^2_t > X^2_c$  se aceptaría la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

Con un nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de  $0.000 < 0.05$

**Tabla cruzada ADMINISTRACION DE PROCESOS \*calidad de servicio**

		calidad de servicio				Total	
		inadecuado	regular	adecuado	muy adecuado		
ADMINISTRACION DE PROCESOS	muy insatisfecho	f	4	1	1	0	6
		%	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
	insatisfecho	f	0	6	9	2	17
		%	0,0%	35,3%	52,9%	11,8%	100,0%
	satisfecho	f	0	6	11	3	20
		%	0,0%	30,0%	55,0%	15,0%	100,0%
	muy satisfecho	f	0	0	1	2	3
		%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Total	f	4	13	22	7	46
		%	8,7%	28,3%	47,8%	15,2%	100,0%

*Tabla 9 Tabla cruzada de administracion de procesos y calidad de servicio*

De la tabla 9. Podemos afirmar que del 100% de trabajadores el 66,7% de la variable administración de procesos se encuentra en un nivel muy insatisfecho está relacionado con el 66,7% con un nivel inadecuado de la dimensión calidad de servicio. Del 100% de la dimensión calidad de servicio que se halla en el nivel regular está conectado con el 16,7% con el nivel muy insatisfecho, el 35,3% con el nivel insatisfecho y el 30,0% con el nivel satisfecho. Del 100% de la dimensión calidad de servicio que se halla en el nivel adecuado está conectado con el 16,7% con el nivel muy insatisfecho, el 52,9% con el nivel insatisfecho, el 55,0% satisfecho y el 33,3% muy satisfecho. Del 100% de la dimensión calidad de servicio que se halla en un nivel muy adecuado está conectado con el 11,8% con el nivel insatisfecho, el 15,0% satisfecho y 66,7% muy satisfecho.

### Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,042 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	25,489	9	,002
Asociación lineal por lineal	12,521	1	,000
N de casos válidos	46		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .26.

Tabla 10 Chi 2 entre administracion de procesos y calidad de servicio

Interpretación: En la tabla 10 vemos como el Chi<sup>2</sup> de Pearson (36,042), es mayor al Chi<sup>2</sup> tabular con 9° de libertad (16.9190) donde el valor 0.000 es inferior al nivel de significancia de 0.05 y se ubica en fuera del rango de aceptación probabilístico. En tal sentido, la Ho es rechazada con un 95% de certeza y se acepta que la administración de procesos y la calidad de servicio tienen una relación significativa entre sí; Por tanto, podemos responder la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro de salud Andahuaylas.

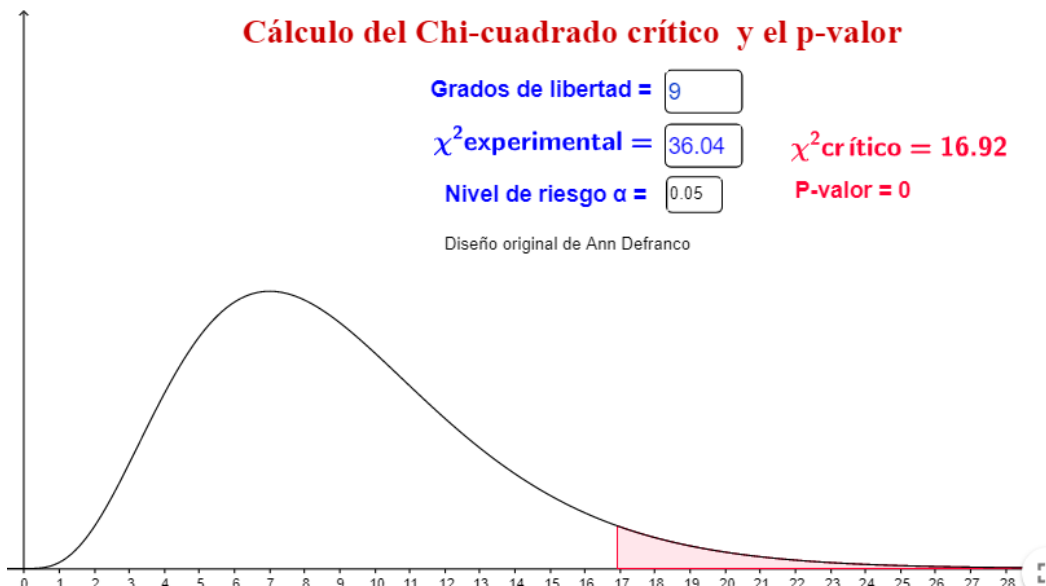


Figura 6 Aceptacion probabilistica en Chi 2

### Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo del centro Andahuaylas, 2022.

Ho: No existe una relación directa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo del centro de salud Andahuaylas, 2022.

El criterio a utilizar para comprobar de la hipótesis se define como sigue:

Si el  $X^2_c > X^2_t$  se aceptara la Ha y se tendría que rechazar la Ho, en un caso opuesto que  $X^2_t > X^2_c$  se aceptaría la Ho y se rechaza la Ha.

Con un nivel de significancia de 0.05

Chi<sup>2</sup> de Pearson de 0.000 < 0.05

**Tabla cruzada ADMINISTRACION DE PROCESOS \*mejoramiento continuo**

		mejoramiento continuo				Total	
		inadecuado	regular	adecuado	muy adecuado		
ADMINISTRACION DE PROCESOS	muy insatisfecho	f	5	1	0	0	6
		%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	insatisfecho	f	1	10	6	0	17
		%	5,9%	58,8%	35,3%	0,0%	100,0%
	satisfecho	f	0	5	12	3	20
		%	0,0%	25,0%	60,0%	15,0%	100,0%
	muy satisfecho	f	0	0	1	2	3
		%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Total	f	6	16	19	5	46
		%	13,0%	34,8%	41,3%	10,9%	100,0%

*Tabla 11 Tabla cruzada entre administracion de procesos y mejoramiento continuo*

De la tabla 11. Podemos afirmar que del 100% de trabajadores el 83,3% de la dimensión mejoramiento continuo en encuentra en un nivel inadecuado está relacionado con el 83,3% con un nivel muy insatisfecho de la variable administración de procesos y el 5,9% insatisfecho. Del 100% de la dimensión mejoramiento continuo que se halla en el nivel regular está conectado con el 16,7% con el nivel muy insatisfecho, el 58,8% con el nivel insatisfecho y el 25,0% con el nivel satisfecho. Del 100% de la dimensión mejoramiento continuo que se halla en el nivel adecuado está conectado con el 35,0% con el nivel insatisfecho, el 60,0% con el nivel satisfecho y el 33,3% muy satisfecho. Del 100% de la dimensión mejoramiento continuo que está en un nivel muy adecuado está relacionado con el 15,0% con el nivel satisfecho, el 66,7% muy satisfecho.

### Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,152 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	38,520	9	,000
Asociación lineal por lineal	24,249	1	,000
N de casos válidos	46		



a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .33.

Tabla 12 Chi 2 entre administracion de procesos y mejoramiento continuo

Interpretación: En la tabla 12 vemos como el Chi<sup>2</sup> de Pearson (47,152), es mayor al Chi<sup>2</sup> tabular con 9° de libertad (16.9190) donde el valor 0.000 es inferior al nivel de significancia de 0.05 y se ubica en fuera del rango de aceptación probabilístico. En tal sentido, la Ho es rechazada con un 95% de certeza y se acepta que la administración de procesos y el mejoramiento continuo tienen una relación significativa entre sí; Por tanto, podemos responder la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo del centro de salud Andahuaylas.

### Cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor

Grados de libertad =

$\chi^2$  experimental =

Nivel de riesgo  $\alpha$  =

$\chi^2$  crítico = 16.92

P-valor = 0

Diseño original de Ann Defranco

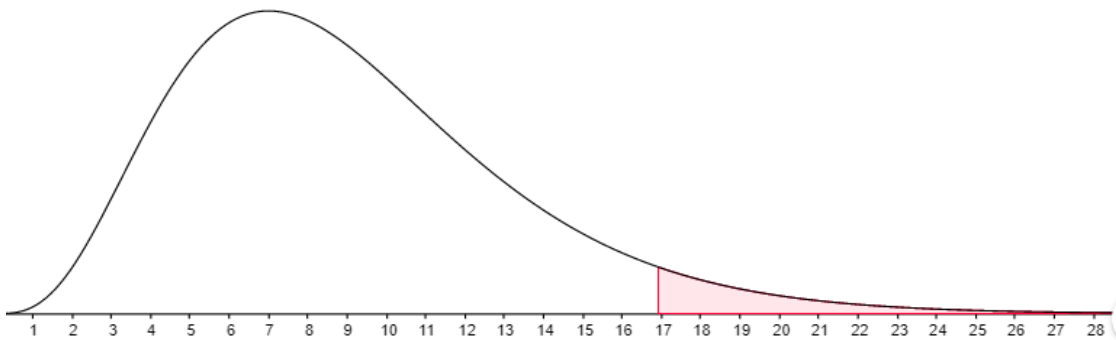


Figura 7 Aceptacion probabilistica en Chi 2

## **V. DISCUSIÓN**

Con relación a la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación directa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro de salud del distrito de Andahuaylas. evidenciado en el Chí de Pearson ( $X^2 54,070 > X^2 t 16.9190$ ). Este hallazgo coincide con el estudio de Rivera L. (2019) quien evidencio que existe relación entre las variables.

Con relación a la hipótesis especifica 1, que al ser formulada sostiene que existe una relación directa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro de salud del distrito de Andahuaylas. evidenciado en el Chí de Pearson ( $X^2 36,042 > X^2 t 16.9190$ ). Este hallazgo coincide con el estudio de Agama, Crovetto, Puerta (2016) quienes evidenciaron que existe relación entre las variables.

Con relación a la hipótesis especifica 2, que al ser formulada sostiene que existe una relación directa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo del centro de salud del distrito de Andahuaylas. evidenciado en el Chí de Pearson ( $X^2 47,152 > X^2 t 16.9190$ ). Este hallazgo coincide con el estudio de Agama, Crovetto, Puerta (2016) quienes evidenciaron que existe relación entre las variables.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determinó de que existe una relación entre la administración de procesos y la ventaja competitiva en el centro de salud Andahuaylas. Según los resultados obtenidos ( $p=0.000<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que la administración de procesos se relaciona directamente con la ventaja competitiva.

Se determinó de que existe una relación entre la administración de procesos y la calidad de servicio en el centro de salud Andahuaylas. Según los resultados obtenidos ( $p=0.000<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que la administración de procesos se relaciona directamente con la calidad de servicio.

Se determinó de que existe una relación entre la administración de procesos y mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas. Según los resultados obtenidos ( $p=0.000<0.05$ ) se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) concluyendo así que la administración de procesos se relaciona directamente con el mejoramiento continuo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda tomar en consideración la relación que existe entre la administración de procesos y la ventaja competitiva identificada en el centro de salud Andahuaylas, para lograr buenos resultados se requiere el compromiso de todos los trabajadores.

Se recomienda tomar en consideración la relación que existe entre la administración de procesos y la calidad de servicio identificada en el centro de salud Andahuaylas, lo cual permitirá buscar alternativas para optimizar los procesos y fortalecer la reputación del establecimiento de salud.

Se recomienda tomar en consideración la relación que existe entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo identificada en el centro de salud Andahuaylas. Se debe implantar proyectos de mejora continua y de preferencia por iniciativas cortas pero sistemáticas lo cual aseguren cambios rápidos con el fin de progresar como establecimiento de salud.

## REFERENCIAS

- Bravo C. Juan (2009) Gestión de procesos (con responsabilidad social) EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. Santiago de Chile
- Bravo, J. (2013). Gestión de Procesos (5ta ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Duggirala, M., Rajendran, C., Anantharaman, R. (2010). Patient perceived dimensions of total quality service in healthcare. Benchmarking An Int J.
- E.F.L. Bresh. (2011). Concepto de Administración. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/e-f-l-bresh-concepto-de-administracion/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (4ª ed.).
- Herrador, A. y San Segundo, O. (2012). Teoría de la auditoría interna. Ediciones Académicas (EDIASA). Madrid, España.
- ISO 9000.COM. (2011). Recuperado de <http://www.normas9000.com/iso-9000-60.html>
- Isoriate, M. (2018). The competitive advantages theoretical aspects. Ecoforum. Recuperado de: <http://www.ecoforumjournal.ro/index.php/eco/article/view/705/449>
- JACOBS, R., Administración de Producción y Operaciones: Manufactura y Servicios, 2000.
- Jaime, B. (2013) (Decimocuar). <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/ld-Sistemas-de-informacion-gerencial-14-edicion.pdf>
- Juarez, H. (2017). Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017. Tesis para optar el grado de Licenciado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16496/Juarez\\_PHD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16496/Juarez_PHD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Krajewski L. y Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones, Procesos y cadenas de valor. (8va ed)
- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Tegucigalpa. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>
- Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014) Metodología de la investigación, Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4ta edición
- Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000:2005.
- Philip Kotler - Gary Armstrong. (2012). Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson.
- Polanco, J. (2015). "Propuesta de modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa editorial Arequipa". Tesis para optar el grado de Ingeniero, Universidad Católica Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5272>
- Porter, M. (2009). La Competitividad. En Ser competitivo (pág. 219). España: Editorial Continental.
- Porter, M. (2015). Estrategia competitiva. Madrid, España: Pirámide
- Porter, M. E. (2009). La Ventaja competitiva y sus Cinco Fuerzas. En Ser Competitivo (pág. 38). Madrid -España: Editorial Continental.
- Sampieri, R. (2012). Metodología de la investigación. (6ta ed).
- SASTRE, M. A. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*. Madrid-España: Ecobook

Universidad ESAN. (2016). Conexión esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-deprocesos-de-la-organizacion/>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una referencia necesaria. Revista Cubana de salud pública. <https://scholar.google.com.pe/citations?user=L3U14VwAAAAJ&hl=es>

## ANEXO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
CUESTIONARIO						
Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la Administración de Procesos y Ventaja Competitiva del centro de salud de Andahuaylas 2022. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente. Responda teniendo en cuenta los siguientes criterios:						
<b>1. NUNCA</b>		<b>2. CASI NUNCA</b>		<b>3. A VECES</b>		
<b>4. CASI SIEMPRE</b>		<b>5. SIEMPRE</b>				
VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN PROCESOS						
PREGUNTAS		VALORES DE ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que se establecen planes estratégicos para el éxito del centro de salud Andahuaylas?					
2	¿El centro de salud considera propuestas de mejora para los procesos?					
3	¿El centro de salud da la información apropiada de los procesos?					
4	¿Considera que el tiempo establecido para cada proceso es el adecuado?					
5	¿El centro de salud brinda capacitaciones de acuerdo a su cargo/área?					
6	¿Considera que es correcto la distribución de funciones del centro de salud?					
7	¿Se detalla adecuadamente la secuencia de cada proceso en el centro de salud?					

8	¿Se le proporciona una lista de tareas para el desarrollo de sus actividades?					
9	¿Considera que los procesos deben detallarse en un manual de organización y funciones?					
10	¿La complejidad de un proceso debe ser registrado para un análisis posterior?					
<b>VARIABLE 2: VENTAJA COMPETITIVA</b>						
1	¿Considera usted que el nivel de cumplimiento de las áreas incide en las ventajas competitivas?					
2	¿Considera usted que los reclamos de los asegurados inciden en las ventajas competitivas?					
3	¿Cree usted que los requisitos de los asegurados son considerados en el centro de salud?					
4	¿El centro de salud atiende oportunamente los reclamos realizados por los asegurados?					
5	¿Se realizan auditorías internas a los procesos del centro de salud?					
6	¿Cree usted que el servicio brindado por el centro de salud es efectivo?					
7	¿Considera usted que el nivel de atención de las inconformidades influye en la toma de decisión de los asegurados?					
8	¿Cree usted que la empresa al tener una flexibilidad en las operaciones de distribución, mejora el nivel de la satisfacción de los asegurados?					
9	¿Cree usted que el centro de salud implementa acciones preventivas a fin de evitar inconformidades en los procesos?					
10	¿Cree usted que el centro de salud cumple con la toma acciones correctivas a fin de que las inconformidades vuelvan a ocurrir?					



## ANEXO 2 Matriz De Conceptualización V1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Administración de procesos	Según Bravo (2009) Es la manera integral para la identificación, comprensión y aumento del valor agregado de los procesos de una empresa con la finalidad de poder cumplir con el objetivo y estrategia de la empresa, consiguiendo mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.	la administración por procesos viene a ser la selección de los insumos, las operaciones, el flujo de trabajo y demás métodos que se utilizan para transformar un insumo en producto o servicio.	Diseño de mapa de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos estratégicos</li> <li>• Proceso operativo</li> <li>• Proceso de apoyo</li> </ul>	Ordinal
			Modelamiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujograma de información</li> <li>• Lista de tareas de una actividad</li> <li>• Nivel de complejidad de las actividades</li> </ul>	

### ANEXO 3 Matriz De Conceptualización V2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Ventaja competitiva	Según Porter (2015) es la ventaja que tienen las empresas frente a sus competidores, y se demuestra de forma en que las empresas obtienen mayor rentabilidad que la rentabilidad media del mercado en el que se desenvuelve buscando el liderazgo en costos, la diferenciación de su competencia y segmentación en el mercado	Es ventaja de una empresa sobre sus competidores y se refleja en la forma en que la empresa logra una rentabilidad superior al promedio de los mercados en los que opera, busca el liderazgo en costos, la diferenciación competitiva y la segmentación del mercado.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cumplimiento del despacho</li> <li>• Porcentaje de facturas observadas</li> <li>• Cumplimiento de los requisitos del cliente</li> <li>• Porcentaje de reclamos realizados por los clientes</li> <li>• Auditorías internas a los procesos de distribución</li> </ul>	Ordinal
			Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad del servicio</li> <li>• Nivel de atención de las no conformidades</li> <li>• Nivel satisfacción del cliente</li> <li>• Identificación de acciones preventivas</li> <li>• Toma de acciones correctivas de auditorias</li> </ul>	

## ANEXO 4 Matriz de consistencia

Título: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y VENTAJA COMPETITIVA DEL CENTRO DE SALUD ANDAHUAYLAS - APURIMAC, 2022.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con la calidad de servicio en el centro de salud Andahuaylas, 2022?</p> <p>¿De qué manera la administración de procesos se relaciona con el mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si la administración de procesos se relaciona con la ventaja competitiva del centro de salud Andahuaylas, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar si la administración de procesos se relaciona con la calidad de servicio en el centro de salud Andahuaylas, 2022</p> <p>Determinar si la administración de procesos se relaciona con el mejoramiento continuo en costos en el centro de salud Andahuaylas, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación directa entre la administración de procesos y la ventaja competitiva del centro Andahuaylas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación directa entre la administración de procesos y la calidad de servicio del centro de salud Andahuaylas, 2022 Existe una relación directa entre la administración de procesos y el mejoramiento continuo en el centro de salud Andahuaylas, 2022.</p>	<b>Variable 1: administración de procesos</b>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	
			Diseño de mapa de procesos	Procesos estratégicos	1,2	Ordinal	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
				Proceso operativo	3,4			
				Proceso de apoyo	5			
			Modelamiento de procesos	Lista de tareas de una actividad	6,7			
				Flujograma de información	8,9			
				Nivel de complejidad de las actividades	10			
						<b>Variable 2: ventaja competitiva</b>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	
			Calidad de servicio	Nivel de cumplimiento del despacho	1	Ordinal	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
				Porcentaje de facturas observadas	2			
Cumplimiento de los requisitos del cliente	3							
Porcentaje de reclamos realizados por los clientes	4							
Auditorías internas a los procesos de distribución	5							
Mejoramiento continuo	Efectividad del servicio	6						
	Nivel de atención de las no conformidades	7						
	Nivel satisfacción del cliente	8						
	Identificación de acciones preventivas	9						
	Toma de acciones correctivas de auditorías	10						
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos						
Tipo de investigación: Aplicada Diseño: No experimental transversal Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo	<p><b>Población:</b> la población del presente estudio es de 63 trabajadores del centro de salud Andahuaylas.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> se consideran 46 trabajadores que pertenecen a las áreas asistenciales y administración informática.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> se excluye a 17 trabajadores por no pertenecer a las áreas en la que estamos realizando la investigación, como también al personal que no se encuentra laborando.</p>	<p>Variable 1: administración de procesos Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2022 Elaboración: <b>Ámbito de aplicación:</b> centro de salud Andahuaylas</p> <p>Variable 2: ventaja competitiva Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2022 Elaboración: <b>Ámbito de aplicación:</b> centro de salud Andahuaylas</p>						

## ANEXO 5

Solicito: permiso para realizar trabajo de investigación

SEÑOR C.D. LUIS ENRIQUE ANIKAMA MATTA

JEFE DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS

Yo **GABRIELA BEATRIZ PERALTA RAMOS** identificada con DNI N° 70002669 con domicilio en el pasaje Bélgica N° 122 del distrito de Andahuaylas. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que teniendo la necesidad de obtener el grado de licenciado en **ADMINISTRACIÓN** en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **"ADMINISTRACION DE PROCESOS Y VENTAJA COMPETITIVA"**.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Andahuaylas 2022.



  
GABRIELA BEATRIZ PERALTA RAMOS  
DNI N°70002669

## ANEXO 6

**Solicito: permiso para realizar trabajo de investigación**

**SEÑOR C.D. LUIS ENRIQUE ANIKAMA MATTA**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS**

Yo **MAD ANTHONY ORTIZ GUTIERREZ** identificada con DNI N° 74154555 con domicilio en el Jirón Huánuco N°259 del distrito de Talavera. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que teniendo la necesidad de obtener el grado de licenciado en **ADMINISTRACIÓN** en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **"ADMINISTRACION DE PROCESOS Y VENTAJA COMPETITIVA"**.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Andahuaylas 2022.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "MAD ANTHONY ORTIZ GUTIERREZ".

**MAD ANTHONY ORTIZ GUTIERREZ**  
**DNI N°74154555**

**ANEXO 7**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ANDAHUAYLAS, ...10... de febrero de 2022

Señores

Escuela de ..Administración

Universidad César Vallejo – Campus ..Callao.....

A través del presente, Luis Anicama Matto, identificado (a) con DNI N° 40115066 representante de la empresa/institución Centro de Salud - And. con el cargo de Jefe del C.S. Andahuaylas me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Gabriela Beatriz Peralta Ramos
- b) Mad Anthony Ortiz Gutierrez

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Administración de procesos y ventaja competitiva del Centro de Salud de Andahuaylas  
Si  No
- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos Luis Anicama Matto

Cargo Jefe del C.S. - Andahuaylas