



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

Gestión por procesos y calidad de atención  
de salud en usuarios del servicio de terapia  
física y rehabilitación de Tecsalud Lima  
2022

**Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión  
en Salud**

**Presentado por:**

Saldaña Dávila María Laura

**Código ORCID:** 0000-0002-8146-8785

**Asesor(a):** Dr. Hermoza Mosquillaza, Rocio.

**Código ORCID:** 0000-001-7690-9227

**Lima – Perú**

**2022**

**Tesis:**

**Gestión por procesos y calidad de atención de salud en  
usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación  
de TECSALUD Lima 2022**

Línea de investigación

GESTIÓN EN SALUD

Asesor(a)

Dr. Hermoza Mosquillaza, Rocio.

(ORCID: 0000-001-7690-9227)

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a todas  
aquellas personas que confieran en mí  
para el logro de todos mi objetivos  
personales y profesionales.

### **Agradecimientos**

Mi más sincero agradecimiento a Dios, a mis padres, hermanos, amigos y colegas profesionales quienes, desinteresadamente me ayudaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. El problema .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación Teórica .....	6
1.4.2. Justificación Metodológica .....	6
1.5.1. Temporal .....	7
1.5.2. Espacial .....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.3. Formulación de la hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2. Hipótesis específicas .....	17
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	18
3.1. Método de la investigación.....	18
3.2. Enfoque de la investigación.....	18
3.3. Tipo de la investigación.....	18
3.5. Población, muestra y muestreo.....	19

3.6. Variables y operacionalización.....	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación .....	25
3.7.4. Confiabilidad.....	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9. Aspectos éticos .....	27
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..	29
4.1 Resultados.....	29
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	29
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones .....	41
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	49
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	50
Anexo 2: Instrumentos .....	51
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	77
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la Recolección de datos.....	80
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin.....	81

## RESUMEN

El estudio denominado “Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física en Tecsalud, Lima 2022, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física. El estudio fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental. Los individuos involucrados en el estudio fueron 169 pacientes atendidos en el servicio de terapia física. Como instrumento se utilizó el cuestionario validado por juicio de expertos y de elaboración propia. Como resultados cabe resaltar que existió correlación entre la gestión por procesos y las dimensiones de calidad de atención: Oportunidad de atención, Cobertura y Satisfacción ( $p < 0.05$ ). Se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión por procesos y la Calidad de Atención de salud en usuarios del servicio de terapia física en Tecsalud, Lima 2022 ( $p < 0.05$ ,  $Rho = 0.766$ ).

**Palabras clave:** Gestión por procesos, Calidad de Atención, Oportunidad de atención, Cobertura y Satisfacción.

## ABSTRACT

The study called “Management by processes and quality of health care in users of the physical therapy service in Tecsalud, Lima 2022”, aimed to determine the relationship between process management and the quality of health care in users of the physical therapy service. The study was applied, quantitative, correlational in scope and non-experimental design. The individuals involved in the study were 169 patients treated in the physical therapy service. As an instrument, the questionnaire validated by expert judgment and own elaboration was used. As results, it should be noted that there was a corelationship between process management and the dimensions of quality of care: Care opportunity, Coverage and Satisfaction. ( $p < 0.05$ ). It is concluded that there is a statistically significant relationship between Process Management and the Quality of Health Care in users of the physical therapy service in Tecsalud, Lima 2022 ( $p < 0.05$ ,  $Rho = 0.766$ ).

**Keywords:** Process management, Quality of Care, Care opportunity, Coverage and Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del Servicio de terapia física y Rehabilitación del centro de terapia física Tecsalud San Luis, Lima 2022”, que tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud en usuarios del servicio de terapia física. Para los objetivos específicos se plantearon: 1) Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad de atención en usuarios del servicio de terapia física. 2). Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura de usuarios atendidos del servicio de terapia física. 3). Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión de satisfacción en usuarios del servicio de terapia física. 4) Establecer la relación entre la gestión por procesos.

La investigación está comprendida por 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, se contiene a la realidad problemática, donde se puede apreciar el problema de la investigación, los objetivos, la justificación e importancia y la viabilidad del estudio.

En el capítulo dos se hace referencia del marco teórico, donde se detallaron los antecedentes de estudio o trabajos previos, la base teórica, que es el fundamento de

la investigación, las hipótesis de estudio, la operacionalización de variables, y los términos y conceptos.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación, donde se describe el tipo de estudio, el método y diseño de investigación, la Población y muestra, la técnica e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento y análisis estadístico y los aspectos éticos de la investigación.

De acuerdo con el cuarto capítulo, se abarca la presentación de resultados y discusiones, en donde se detalla el procedimiento y las técnicas empleadas para cumplir con los objetivos planteados, para luego ser discrepadas de los trabajos previos o teoría de la investigación

En el quinto y último capítulo, se muestra las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Esta realidad indica que las personas discapacitadas presentan una alta demanda de asistencia sanitaria, sin embargo, se presenta deficiencias en los centros de salud en el abastecimiento de la atención médica. El Colegio del Tecnólogo Médico especifica que a nivel nacional hay un déficit de profesionales de esta área en un 30%, por otro lado, hay una gran necesidad de terapeutas en regiones alto andinas como Huánuco, Apurímac, así como en la selva y norte del país, que no cubren las plazas. (1)

En Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) indicó que durante el 2017 se presentaron 3 051 612 (10,4%) personas con discapacidad, así el 48,3% tiene problemas para ver, 15,1% para moverse, el 7,6% para escuchar, el 4,2% en deficiencias intelectuales, 3,2% con dificultad para socializarse, 3,1% para comunicarse, además el 18,2% muestran dos o más tipos de discapacidad (2) Lima, según el censo nacional 2017 presentó 1 051 564 (11,1%) personas con alguna discapacidad. (3)

En Argentina durante el 2017 se cuenta con 470 000 personas que presentan certificados con capacidad (4), además durante el 2018 se puntualiza que el 10,2% de la población presenta algún tipo de discapacidad, las poblaciones del grupo etario de 6 a 14 años presentan dificultad mental-cognitiva (48,3%). (5)

La OMS detalla que en el 2014 en el mundo existen aproximadamente mil millones de personas con discapacidad, donde la mayoría carece de acceso a una atención médica apropiada, con especial énfasis en países de bajos y medianos ingresos; por consiguiente, estos pacientes presentan inconvenientes para lograr un nivel óptimo de su salud, además que la carencia de estos servicios es limitante para su plena inclusión y participación en diversos ámbitos de la vida. En la actualidad, estas cifras son mayores sobre todo por el envejecimiento de la población y el incremento de las enfermedades crónicas. (6), (7)

El Servicio de Terapia Física en Tecsalud San Luis, Lima, forma parte del sector privado que se encarga de brindar los servicios de rehabilitación, y que ha visto el incremento de la población que requiere de estos servicios médicos, debido a la problemática de salud que atravesó el mundo entero, teniendo en cuenta que nuestro país fue uno de los más afectados de Sudamérica.

Actualmente Tecsalud cuenta con dos licenciadas en terapia física y rehabilitación además de la gerente general que muchas veces tiene que formar parte del equipo de trabajo asistencial debido a la alta demanda, todo ello con la finalidad de brindar un servicio integral necesario para la población.

Al momento de su apertura, contaba con profesionales altamente calificados para brindar atención de calidad a los usuarios, cabe resalta que cuenta con equipos modernos y un ambiente especialmente para Rehabilitación Física donde funciona hasta la fecha. Es importante mencionar que, al inicio de la pandemia dejó de atender durante los meses de marzo, abril, mayo. A la fecha muchos de los pacientes que asisten a Tecsalud son

pacientes post COVID 19 y el gran incremento de pacientes post accidente cerebrovascular ACV.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con calidad de atención de salud en usuarios de Tecsalud San Luis, Lima 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad de atención del servicio de Medicina física en Tecsalud San Luis, Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura de usuarios atendidos del servicio de Medicina física en Tecsalud San Luis, Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios del servicio de Medicina física en Tecsalud San Luis, Lima 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud en usuarios que acuden al servicio de servicio de Medicina física.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad de atención en usuarios.
2. Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura de usuarios.
3. Establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión de satisfacción en usuarios.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación Teórica**

El presente estudio permitió el incremento y análisis del conocimiento científico de los fenómenos de la gestión de procesos y de la calidad de atención, basando en argumentos teóricos y modelos explicativos de diversos autores y antecedentes empíricos que sustentan las variables.

##### **1.4.2. Justificación Metodológica**

El estudio permitió la utilización de estrategias metodológicas y técnicas validadas y confiables, basados en el diseño de investigación, en la selección de la muestra, y el uso de herramientas de evaluación con una adecuación en la validez y consistencia interna, además, de los procedimientos y análisis estadísticos para desarrollar el estudio que permitió progresivamente los objetivos propuestos.

##### **1.4.3. Justificación Práctica**

Los resultados obtenidos en la investigación permitirán la elaboración de una propuesta de intervención para mejorar la gestión de procesos y la calidad de atención mediante capacitaciones y talleres grupales en beneficio del personal de la institución de salud; y luego acciones de difusión a través de charlas sobre las condiciones de mejora permanente que está desarrollando la organización en los usuarios que acuden al Servicio Terapia Física y rehabilitación de Tecsalud ubicada en Lima.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se realizó durante en el periodo de mayo a octubre del 2022.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se realizó en el ambiente del servicio de Terapia Física en Tecsalud Lima.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **Internacionales**

Amigo (2018), en su tesis cuyo objetivo fue proponer lineamientos para una mejora en la gestión de procesos de referencia y contrareferencia. Se utilizó las entrevistas. Como hallazgo principal se tuvo que el desarrollo de referencia y contrareferencia del SSMOCC no admitió un flujo de información entre niveles de atención y no es posible una trazabilidad del paciente. En conclusión, se necesita crear una estructura de integración en los sistemas de información y monitoreo constante en los procesos. (8)

Hernández (2018) en su estudio realizado en Cuba y cuyo objetivo fue demostrar cómo la inserción de la gestión por procesos propicia la mejora de la calidad de vida en los pacientes. Se hizo un estudio de intervención, con el uso de 13 variables. Existiendo un déficit en el funcionamiento del alumbrado interior y exterior, en el suministro de medicamentos, en los equipos de fisioterapia, en el mantenimiento y reparación de salas, entre otros. Concluyendo, en la falta de organización en los servicios y adecuación del sistema a las necesidades de los pacientes. (9)

Díaz (2016), en su estudio realizado en un hospital público de argentina, cuyo objetivo fue plasmar las percepciones y describir los problemas de la gestión por proceso en las

áreas en mención. Colaboraron los 27 trabajadores de esta área, entre médicos y administrativos. Se obtuvo como dificultades de gestión; las estancias prolongadas de pacientes internados de urgencia, suspensiones de cirugías programadas; por falta de camas o prótesis y, por ende, la insatisfacción de los pacientes. En conclusión, se debe implementar una gestión basada en procesos, el cual tiene una mejora organizativa en SOyT y en el hospital. (10)

Tenesini (2016), con su tesis realizada en Argentina, cuya finalidad está describirse la huella que poseen los elementos de la gestión, en el adherirse al procedimiento de los usuarios diabéticos. En cuanto a la muestra se seleccionó a 5 pacientes, a los cuales se les aplicó una entrevista. Se encontró dificultades en la percepción de sí mismo que tiene el paciente, carencia de información sobre su enfermedad y no contar con un plan de acción sobre hábitos de vida saludable. En conclusión, se necesita mejorar la calidad del abordaje con respecto al fenómeno de adherencia al tratamiento. (11)

Rodríguez (2015), en su tesis realizada en el ambiente de consultas externas del Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, Ecuador. El fin fue determinar la gestión por proceso de calidad para la mejora del cuidado en consulta externa. Se muestreo a 95 usuarios y 40 trabajadores. Referente a la satisfacción global, el 41% de usuarios considera deficiencia en la entrega de turno y atención dada, asimismo, el 46% del personal administrativo presentó un nivel deficiente en gestión administrativa. En conclusión, la implementación de un sistema de gestión de calidad favorecerá a la gestión del servicio de consultas externa. (12)

Silva (2014), en su tesis realizada en el hospital DR. Eduardo Pereira, Chile. Su objetivo fue aportar una mejora en la gestión por procesos en el hospital, mediante la determinación y análisis de sus procesos. Esta investigación realizó entrevistas al equipo de trabajo, unidades y servicios del hospital. Resultando que la infraestructura es un limitante a la hora de mantener los diversos insumos para el hospital, como también la existencia de carencias en el portal de compras y de la red informática. En conclusión, este estudio logró que la institución se preocupe por la gestión por proceso y planteará aplicar herramientas de ingeniería en el perímetro de la salud. (13)

### **Nacionales**

Rojas (2018), en su tesis realizada en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, Perú. El fin era establecer el enlace de la gestión de proceso con la atención brindada. Considerando 15 químico-farmacéuticos y la utilización de cuestionarios. Resultando que los procesos de defectos del expediente, almacenamiento, conservación, dispensación y uso de los medicamentos eran de nivel medio, sin embargo; influía en un alto nivel de satisfacción en la atención otorgada, según un 66% de los encuestados. En conclusión, la gestión por procesos se asocia con la atención farmacéutica. (14)

Fernández (2017), en su tesis realizada en el servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Perú. El fin fue elaborar un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención. Se consideró el cuestionario SERVQUAL dirigido a 81 pacientes en el estudio. Se obtuvo una satisfacción de un 25% en fiabilidad, un 5% en capacidad de respuesta, un 30% en empatía, un 75% en higiene y el 97,5%

especificó que la atención era regular. Concluyendo que la calidad de cuidado está por optimar, debido a que el nivel de insatisfacción es considerable. (15)

Alayo (2016), en su estudio realizado en el Centro de Salud, el cual fue su grupo de estudio fue una población del servicio de odontología. El objetivo fue identificarse el enlace entre calidad de atención y de vida en salud oral del usuario de servicios de odontología. La muestra fue de 88 personas y se consideró los cuestionarios SERVQUAL y, HIP-14Sp. Obteniéndose un coeficiente de Rho de Spearman de 0,213, que indicó una relación positiva baja entre las variables consideradas. Por tanto, hay enlace entre la calidad de atención y la calidad de vida. (16)

Carranza (2016), su tesis realizada en Essalud-Tarapoto-Perú. El objetivo fue entender el enlace entre la gestión de proceso y la calidad de vida del paciente que toman el servicio de diálisis peritoneal. Se consideraron 155 pacientes y se empleó un cuestionario. Se evidenció que el 59,1% calificó la gestión por procesos como buena, sin embargo, un 63,2 % mencionaron que su calidad de vida era regular. Determinando independencia entre las variables de estudio, lo que indico que no hay relación significativa. (17)

Olaza (2016), en su investigación realizada en el servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos. El objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia. La muestra fue de 277 usuarios y 20 trabajadores, se consideró como instrumento un cuestionario Servqual y entrevista. Resultando que 70,4% tenían expectativas muy altas sobre la atención a recibir, pero el 66,4% percibió la atención muy baja, el 70% manifiesto que el servicio de

emergencia fue insuficiente. En conclusión, existió una alta insatisfacción en los usuarios y carencia de estándares de calidad de atención. (18)

Cárdenas (2015), en su tesis realizado en el Centro de atención primaria II Chilca EsSalud, Perú. El objetivo fue determinar de qué manera el diseño de gestión por procesos mejora la satisfacción de los clientes en el centro médico, realizando encuestas para la evaluación de las variables implicadas. Con la propuesta de un nuevo flujo, el número de pasos en la gestión de procesos se redujo en un 20%, reduciendo la atención médica de 12 a ocho minutos. En conclusión, el análisis y diseño de la gestión por proceso permitió tener mejores interrelaciones en los procesos y de mejorar su eficiencia. (19)

Núñez (2014), en su estudio realizado en el Puesto de Salud de Rescate Lima - Perú. Tuvo como fin, determinar la relación entre calidad de atención y los servicios de salud del Puesto de Rescate. La muestra se conformó de 80 usuarios y se utilizó un cuestionario de calidad de atención. Resultando una correlación Rho de 0,674, que indicó una correlación moderada entre las variables calidad de atención y servicios de salud. Se confirmó la relación significativa entre las variables considerada. (20)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de Procesos**

Según Robles, Urteaga (21), la gestión por procesos es una estrategia originada de la gerencia con el propósito de mejorar la eficiencia en diferentes organizaciones, para identificar determinados procesos relacionados con sus clientes, y los productos que esperan de la organización.

Sánchez, Blanco, Simón (22), afirman que la gestión por procesos es una manera de organizar y dirigir un negocio orientado a todo tipo de empresas que, simultáneamente buscan un aumento en la eficiencia corporativa y un aumento en la satisfacción del cliente. El objetivo es crear valor agregado para el cliente mediante la administración adecuada de los procesos de la empresa.

Al respecto, se puede deducir que la gestión por procesos se aplica a la gestión pública con el fin de lograr que las personas superen su insatisfacción hacia lo que ciertas organizaciones le ofrecen. Las formas de aplicarlo al sector salud varía.

La ciencia de gestión de los procesos es definida es base a la toma de decisiones y también a las habilidades de resolución de problemas suscitados en los lineamientos estratégicos vinculados a la productividad y a los objetivos propuestos por la organización, contando, además, con los recursos humanos necesarios para los servicios (23)

#### Dimensiones

Entre las fases del proceso de gestión como procedimiento de sistematización en una organización se señalan en primer lugar la planificación y en segundo aspecto la organización, que conduce los proyectos mediante actividades de trabajo grupal utilizándose los recursos humanos, para distribuir los procesos de mejora haciendo una clasificación de dichos procesos, la ruta seguida

requiere del mapa de procesos y criterios que determinan los procesos de mejora a través de los objetivos estratégicos, que generan un impacto de los procesos relevantes y por último, el seguimiento y control permite precisar los alcances de la mejora y la evaluación del desempeño del personal de salud hacia el servicio. (24)

### Teorías

Hoy en día la gestión de procesos es parte de la base de las filosofías de gestión más modernas en el mundo, y es requisito imprescindible para cumplir con muchos certificados de calidad como ISO 9000, EFQM, Malcolm Balbrige (22).

El modelo basado en el enfoque por procesos de Weske y colaboradores ratifica la gestión de interrelacionar la causa y el efecto de las acciones que se realizan entre las necesidades del cliente externo y permite la satisfacción progresiva hacia los servicios de la organización. (25)

#### 2.2.2. Calidad de atención

La calidad de atención es un término que se usa desde 1980 por Donabedian quien describe la calidad de atención como “El cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente” después de haber evaluado lo que se gana o se pierde evaluadas en todas las partes del proceso de la atención (26).

## Dimensiones

Las oportunidades de atención es un derecho universal en el campo de la salud y de la descentralización de sector sanitario consolidando los beneficios en el sistema de salud, aunque con insuficiente inversión y difícil acceso a poblaciones vulnerables. (27)

En el caso de la cobertura, es el alcance de la salud, siendo claramente un desafío para todas instituciones de salud a nivel mundial, siendo las instituciones las que unen sus esfuerzos por brindar los beneficios de las prestaciones de los servicios de salud a la gran parte de la población que lo requiere. (30)

La satisfacción de los pacientes o usuarios del servicio depende en gran medida de la solución que se les brinde a sus problemas de acuerdo a sus expectativas, al cuidado en el trato del personal, a las oportunidades de servicios y a la amabilidad en la atención. (29)

## Modelos teóricos

El modelo de la calidad de atención primaria de Donobedian en el año 2010 es basado en un enfoque industrializado referido al consumidor y que pretende a través de los servicios cumplir con las expectativas del usuario y tener credibilidad de los servicios, con mayores oportunidades de atención, cobertura y principalmente la satisfacción en el tratamiento en el futuro. (30)

Existen dos nuevos enfoques reorientaron la actividad comercial, redirigiendo a las compañías hacia la satisfacción del cliente e incorporando el concepto de calidad como un elemento estratégico de competitividad que afecta la calidad del producto, servicio, entrega, precio, administración, etc. (22).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (31) propone un modelo de atención primaria de Salud, que genera una gestión de atención orientada a mejorar la calidad de los servicios a los usuarios, familias, a la población y a las comunidades, estando centrado principalmente en las necesidades del paciente, y no a las demandas pasivas, contemplando conductas proactivas y fortalecer la interacción de las redes de salud y servicios integrales al usuario.

## **2.3. Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios del Servicio de Terapia Física de Tecsalud Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

Se contó con el Hipotético – deductivo, entendido como la formulación de hipótesis de lo general a lo específico acerca de un fenómeno en particular. (32)

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Basado en el enfoque Cuantitativo, es decir que se analizan los datos numéricos para luego contrastarlo en una población. (33)

#### **3.3. Tipo de la investigación**

El estudio fue Aplicada, contando con datos teóricos y empíricos para resolver una problemática de un fenómeno en una investigación. (34)

El alcance fue correlacional, con la finalidad de relacionar dos más variables en estudio (35).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El procedimiento desarrollado fue No experimental, en donde se observó la ocurrencia de un fenómeno, sin manipular las variables objeto de estudio. Asimismo, en el tiempo de desarrollo de la investigación transversal. (36)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población estuvo constituida por 300 personas que acuden al servicio de terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud en el periodo de mayo a octubre.

#### **Cálculo del tamaño de muestra**

Se está considerando a los usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud 2022.

Para calcular el tamaño de muestra se considera el cálculo estadístico, según la siguiente fórmula: (37)

n=Tamaño de muestra

N= Población 300

Z= desviación con relación a una distribución normal standard, 1,96 o nivel de confianza de 95%.

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada (0,5)

q= Probabilidad de fracaso 1-p (0,5)

d= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción (0,05)

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

Según el reemplazo de la fórmula:

$$n = \frac{300 * 1.96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (300 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 169$$

La muestra está considerada de 169 usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación.

Número de muestra final (n):

Nº 169

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Inclusión:**

- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes entre los 18 y 65 años
- Pacientes del servicio de terapia física
- Pacientes que voluntariamente acepten participar en el estudio previo consentimiento informado
- Paciente con alguna lesión musculo - esquelética
- Residente de los diferentes distritos de Lima.

#### **Exclusión**

- Pacientes con alguna enfermedad generativa que no le permita ser parte de mi estudio.
- Pacientes hospitalizados en algún del Hospital Lima.
- Pacientes que reciben terapia física en otro lugar adicional al que brinda Tecsalud, Lima.
- Pacientes postrados.
- Pacientes inconscientes.

### **3.6. Variables y operacionalización**

### Variable 1: Gestión por Procesos

**Definición Operacional:** Grado en que los medios se utilizan para lograr las mejores posibilidades en salud, se considera cuatro elementos para calificarla, en cuanto a oportunidad de atención, cobertura y satisfacción (31).

#### Matriz operacional de la variable 2:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Recursos Humanos	Suficiencia	1. ¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes en el servicio Tecsalud? 2. ¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de Tecsalud? 3. ¿Existe suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de Tecsalud?	Ordinal	<b>NIVELES</b> Siempre Regularmente Algunas veces Muy raro Nunca
Planificación	Mejora de Procesos	4. ¿El personal tiene claro los objetivos referidos a la mejora de la calidad de atención en el servicio de Tecsalud? 5. ¿El personal tiene claro las políticas sobre mejorar la gestión por procesos en Tecsalud? 6. ¿En el servicio que brinda Tecsalud se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a brindar una mayor calidad de atención a los usuarios? 7. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud se realizan cambios en los procedimientos de admisión de un paciente? 8. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud se tiene actualizado los instructivos para realizar cada proceso de la gestión? 9. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?		
Organización	Evaluación del Desempeño	10. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud existen inasistencias del personal médico? 11. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia? 12. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud el personal médico propone ideas para mejorar la atención a los usuarios? 13. ¿En el servicio que ofrece Tecsalud el personal médico es constante para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?		

**Variable 2:** Calidad de Atención

**Definición Operacional:** Es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad, su importancia está cuando los resultados se obtienen cuando determinadas actividades se gestionan, planifican, organizan como un proceso (34)

**Matriz operacional de la variable 1:**

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rangos (Valor final)
Oportunidad de atención	Tiempo de espera	1. ¿Es considerable el tiempo para su admisión del usuario que acuden a Tecsalud? 2. ¿En Tecsalud se tiene que esperar para su programación de cita? 3. ¿En Tecsalud se tiene que esperar para su atención médica?	ORDINAL	<b>Niveles</b> Siempre Regularmente Algunas veces Muy raro Nunca
Cobertura	Atención	4. ¿En Tecsalud hay usuarios que no se les brinda el servicio médico? 5. ¿En Tecsalud cuenta con una adecuada capacidad de atención? 6. ¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidos de manera óptima?		
Satisfacción	Grado de Satisfacción	7. ¿Se muestra satisfecho con la programación de las citas para su tratamiento en Tecsalud? 8. ¿Se sienta satisfecho con el servicio médico ofrecido en Tecsalud? 9. ¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio que ofrece Tecsalud? 10. ¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico de Tecsalud? 11. ¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio que ofrece Tecsalud?		

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

**3.7.1. Técnica** En esta investigación la técnica que se utilizará será la encuesta, debido a que es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación que recoge datos de un número de personas a través de un cuestionario previamente estructurado, sin modificar la información brindada, para posteriormente mostrarla mediante una gráfica o tabla de información (38). Por tanto, como instrumento de recolección de datos, se considerará cuestionarios que tomarán en cuenta aspectos como pertinencia, relevancia, calidad y suficiencia de la población en estudio.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos.**

Para medir la variable Gestión por Procesos se utilizó un instrumento (encuesta) de elaboración propia este instrumento.

**Población:** Pacientes que acuden a Tecsalud.

**Tiempo:** 21 días.

**Momento:** mientras espera la atención en Tecsalud o a la espera de la atención del médico.

**Lugar:** Se aplicará la encuesta cuando el paciente se encuentre en la sala de espera en Tecsalud.

**Validez:** Los procedimientos de validación fueron sometidos a juicio de expertos

**Fiabilidad:** el valor de alfa de Cronbach.

**Tiempo de llenado:** 20 minutos.

**Número de ítems:** el instrumento constas de 13 ítems

**Dimensiones:** dimensión oportunidad de atención tiempo de espera (3 ítems), dimensión de cobertura atención (3 ítems), dimensión de satisfacción grado de satisfacción (5 ítems).

**Alternativas de respuesta:** Las respuestas para los ítems mencionados líneas arriba son: Siempre, Regularmente, Algunas veces, Muy raro, Nunca.

La ficha técnica del instrumento 2 ENCUESTA (Calidad de atención) consta de 3 dimensiones y 11 ítems.

A continuación, se describirá la ficha técnica del instrumento a utilizar.

La ficha técnica instrumento 1 Encuesta (Gestión por Procesos)

**Población:** Pacientes que acuden a Tecsalud.

**Tiempo:** 21 días.

**Momento:** mientras está en la sala de espera para la atención en Tecsalud o a la espera de la atención del médico.

**Lugar:** Se aplicará la encuesta cuando el paciente se encuentre en la sala de espera en Tecsalud.

**Validez:** Los procedimientos de validación fueron sometidos a juicio de expertos

**Fiabilidad:** el valor de alfa de Cronbach.

**Tiempo de llenado:** 20 minutos.

**Número de ítems:** el instrumento constas de 11 ítems

**Dimensiones:** dimensión recursos humanos de suficiencia (3 ítems), dimensión de planificación mejora de procesos (3 ítems), dimensión de organización evaluación del desempeño (5 ítems).

**Alternativas de respuesta:** Las respuestas para los ítems mencionados líneas arriba son: Siempre, Regularmente, Algunas veces, Muy raro, Nunca.

### **3.7.3. Validación**

La validez de contenido del instrumento utilizado para realizar el estudio se realizó mediante juicio de experto el conformado por 5 profesionales 2 de ellos magister en salud pública, gestión de salud, 1 magister en administración estratégica de negocio y dos magister en gestión pública.

La investigación utilizó los instrumentos: “Gestión por Procesos” y “Atención de Calidad” ambos creados por María Laura Saldaña Dávila. Cuyo proceso de validación fue explicado en el punto 3.7.2.

Para asegurar el uso de los mencionados en el presente proyecto estos pasarán por los siguientes procedimientos de validación:

El instrumento final consta de dos cuestionarios de elaboración propia el primero consta de 4 ítems, con sus respectivas alternativas de respuesta para marcar con X en la respuesta que se considere es la correcta. El segundo cuestionario consta de 3 ítems con sus respectivas alternativas de igual manera que el cuestionario anterior se debe marcar con una X la respuesta que se considere sea la correcta.

Para el recojo de datos se abordó al usuario que acudió a Tecsalud y se encontro en la sala de espera por atención médica o de rehabilitación; se le explicará sobre el estudio que se está realizando y que no implica ningún riesgo en su salud, integridad física o algún otro tipo de perjuicio. Se le entregará un consentimiento informado en el que se le explico los objetivos del estudio. La recolección de datos fue realizó en 10 días útiles.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para asegurar que los instrumentos sean representativos en el presente grupo poblacional se calculará: alfa de Cronbach. Según Hernández et al, es el grado en el que un

instrumento aplicado a un mismo sujeto en tiempos diferentes, arroja resultados consistentes (39). Los instrumentos fueron validados y mostrados en los resultados.

Según Hernández et al, es el grado en el que un instrumento aplicado a un mismo sujeto en tiempos diferentes, arroja resultados consistentes. (34)

**Tabla 1**

Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,853	13

Elaboración Propia

Existe una alta confiabilidad en base al instrumento diseñado para la variable Gestión por procesos, puesto que se ubica dentro del criterio de 0.8 a 1.

**Tabla 2**

Confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	11

Elaboración Propia

Asimismo, se halló una alta confiabilidad en base al instrumento diseñado para la variable Calidad de atención, puesto que se ubica dentro del criterio de 0.8 a 1, por ende, sí es viable la realización de dicha investigación.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para el desarrollo del procesamiento de datos se utilizó el programa Excel para tabular los puntajes de las pruebas, luego fueron trasladados en el software SPSS versión 22 para el análisis y presentación de resultados, en ese sentido, la estadística descriptiva presento las tablas y gráficos de las frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones. En tanto, la estadística inferencial a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (KS) estimo una distribución no normal de datos o no paramétricos con valores  $p$  menor a 0.05 en los puntajes de gestión de procesos y calidad de atención, considerándose la utilización del coeficiente de correlación de Spearman “Rho” para relacionar las variables, además, para la contrastación de hipótesis se usó un nivel de significancia fue de 0.05.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación tomo en cuenta los principios éticos de respeto, autonomía, no maleficencia, justicia, señalados en el consentimiento informado entregado a los participantes del estudio (40). Además, se basó estrictamente en las normas nacionales e internacionales que se encuentran vigentes, sobre investigación realizada en humanos así se tiene en cuenta las disposiciones vigentes en bioseguridad.

Es importante precisar que se redactó y se envió toda la documentación necesaria a todos los miembros de la institución que estén involucrados en todo el proceso de recolección de datos (41). Teniendo en cuenta que se siguió el procedimiento metodológico que se considere el mejor y que se adapte al enfoque del estudio; al igual que el uso del instrumento de recolección de datos con validación y confiabilidad suficiente para lograr

el objetivo. Se garantizó el anonimato en todos los aspectos de las personas que acepten participara en mi estudio de investigación, según lo referido a la Ley N° 29733.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

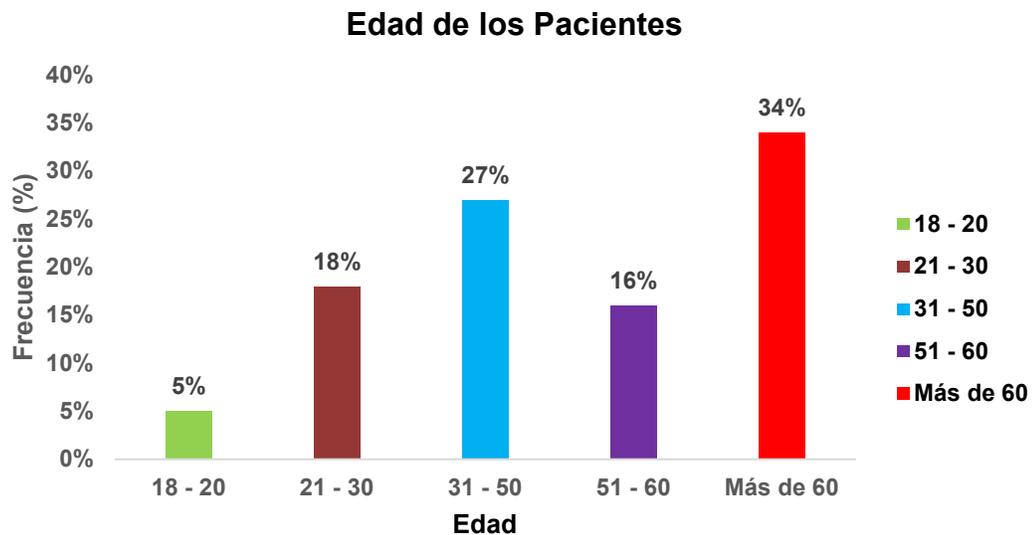


Figura 1. Edad de los pacientes *que acuden al servicio de Fisioterapia*

**Interpretación:** En el gráfico se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados son mayores de 60 años, además podemos observar que personas de mediana edad representa casi un 20% y ellos ya necesitan ser atendidos por el servicio de terapia, y la población entre 31 y 50 así como la población cuyas edades oscilan entre 51 y 60 años están entre 27% y 16% respectivamente.

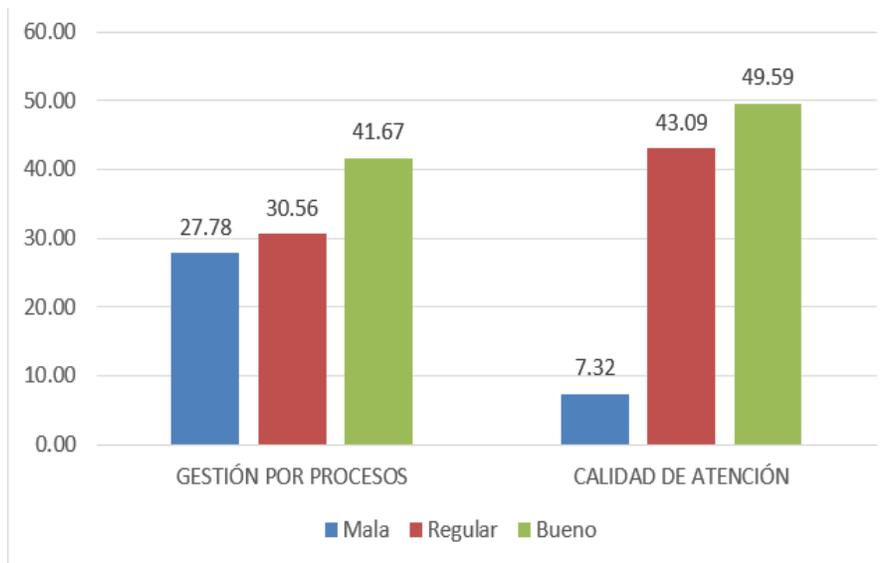
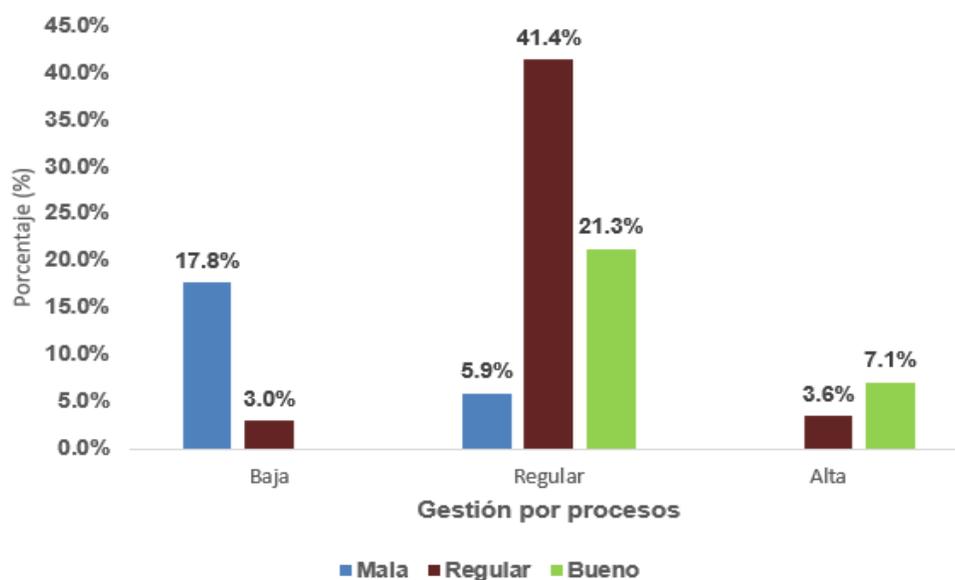


Figura 2. Gestión por procesos y calidad de atención en los *usuarios atendidos del servicio de terapia física*.

**Interpretación:**

En la gráfica se puede observar con respecto a la Gestión por Procesos que el 27.78 de los encuestados percibieron mala gestión, 43.09% gestión regular y el 41.67% gestión buena.

En cuanto a la calidad de atención, se puede observar que el 7.32% percibe mala calidad de atención, el 43.09% calidad media, y el 49.59% calidad buena. Se espera que, si existe buena gestión por procesos, la calidad de atención sea buena.



Fuente: Encuesta obtenida de 169 pacientes que acuden al servicio de terapia física.

Figura 3. Gestión por procesos según dimensión Oportunidad de los pacientes que acuden a Tecsalud

**Interpretación:** De acuerdo con el gráfico 3, podemos observar que de los pacientes encuestados el 14% tuvo mala gestión de procesos y mala satisfacción de los usuarios, el 6.5% tuvo mala gestión y regular satisfacción, el 28.4% de los que tienen regular gestión por proceso, perciben buena satisfacción; además el 37.9% tiene percibe regular gestión de procesos y regular satisfacción, mientras de las personas que tuvieron buena gestión el 3.6% presentó buena satisfacción. Cabe resaltar que para que exista una buena satisfacción por parte de los usuarios, deberá haber una gestión por procesos por parte del servicio de salud.

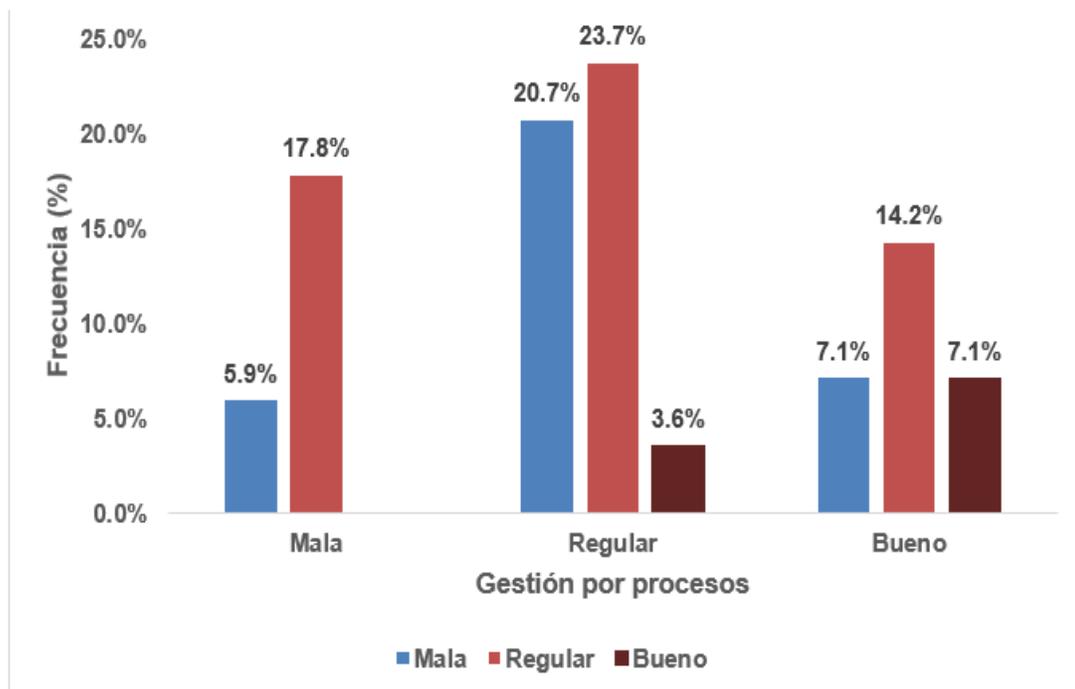


Figura 4. Gestión por procesos según dimensión Cobertura de oportunidad en pacientes que acuden al servicio de Fisioterapia

**Interpretación:** De acuerdo con el gráfico se puede observar que el 17.8% y el 3% de los encuestados que perciben mala gestión, tienen baja y regular Oportunidad de atención respectivamente, de los que perciben regular gestión, 41.4%, 21.3% y 5.9% perciben regular, alta y baja satisfacción. Por otro lado, de las personas que perciben buena gestión, el 71% y el 3.6% tienen niveles de oportunidad alta y regular respectivamente.

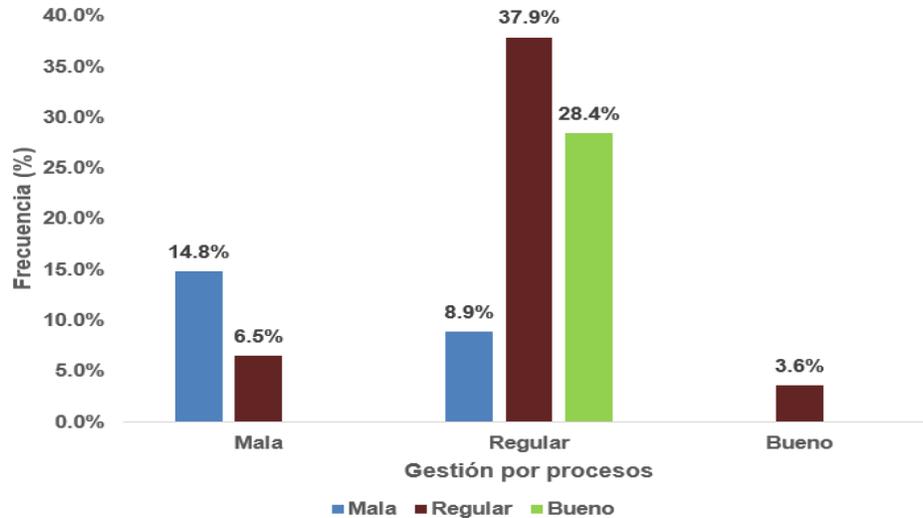


Figura 5. Gestión por procesos según Satisfacción de *usuarios atendidos del servicio de terapia física*

**Interpretación:** De acuerdo con los pacientes encuestados, el 23.7% percibe mala gestión (siendo el 17.8%, los que perciben regular cobertura de atención y la diferencia perciben mala cobertura), Así también se resalta que, del 48% que percibe gestión regular, el 23.7% opina que existe cobertura regular, el 20.7% mala cobertura y el 3.6% buena cobertura. Por su parte, del 28% de los encuestados que perciben buena gestión por procesos, el 14% percibe cobertura de atención regular, mientras que el 7% percibe cobertura mala y alta. Como se puede notar, debido a que los usuarios perciben regular gestión, la cobertura de atención es regular.

### Prueba de Normalidad

Los puntajes de los instrumentos fueron analizados mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (KS) para muestras mayores de 50 sujetos, encontrando valores menores a  $p < 0.05$  para las variables y dimensiones con distribución normal o no paramétrica, sugiriendo la utilización del estadístico coeficiente de correlación de Spearman Rho.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Prueba de hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud, Lima 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud, Lima 2022.

**Tabla 2**

Relación entre Gestión por procesos y Calidad de atención en usuarios que acuden a Tecsalud  
2022

		Calidad de Atención
	Rho	0,766**
Gestión por procesos	Sig.	<,000
	N	169

Fuente: Base de datos obtenidos del programa SPSS

**Interpretación:** En lo que respecta a la tabla 2, se puede observar la correlación de gestión por procesos y la calidad de atención de salud en usuarios del servicio que acuden a Tecsalud donde se observa que la calidad de atención, presenta la significancia de la prueba estadística de Spearman, se encontró un p-valor menor al 0.05 por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que la gestión por procesos se relaciona de manera directa y de grado considerable (Rho = 0.766), con la calidad de atención de usuarios atendidos del servicio de terapia física.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación que acuden a Tecsalud Lima, 2022.

**Tabla 3**

Relación entre Gestión por procesos y dimensión oportunidad de atención en usuarios del servicio de terapia física de Tecsalud

		Dimensión Oportunidad
	Rho	0,674**
Gestión por procesos	Sig.	<,000
	N	169

Fuente: Base de datos obtenidos del programa SPSS 2022

**Interpretación:** Cómo se puede observar la tabla 3, muestra el estadístico de prueba de Spearman, quien, mediante la significancia bilateral, muestra que la variable gestión por procesos se relaciona de manera significativa con la dimensión oportunidad de atención ( $p < 0.05\%$ ); así también estas variables están asociadas de forma positiva de grado considerable ( $Rho = 0.674$ ). Es decir, si la gestión de procesos es buena, se espera que la oportunidad de atención sea alta

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>2</sub>:** No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**Tabla 4**

Relación entre la gestión por procesos y la Dimensión Cobertura de atención de usuarios que acuden a Tecsalud 2022.

		Dimensión Cobertura
Gestión por procesos	Rho	0,452*
	Sig.	<,000
	N	169

Fuente: Base de datos obtenidos del programa SPSS 2022.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 4, se puede observar la correlación de gestión por procesos y dimensión cobertura de la calidad de atención, donde mediante la significancia de la prueba estadística de Spearman, se encontró un p-valor menor al 0.01 (significancia menor al 0.05%), por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que la gestión por procesos se relaciona de manera directa y de grado moderado (Rho= 0.452), es decir a mayor gestión de procesos mejor será la cobertura de la calidad de atención de usuarios atendidos del servicio de terapia física.

Hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**H<sub>3</sub>:** No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022.

**Tabla 1**

Relación entre la gestión por procesos y Dimensión Satisfacción de la calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física.

		Satisfacción
	Rho	0,733**
Gestión por procesos	Sig.	<,000
	N	169

Fuente: Base de datos obtenidos del programa SPSS.

**Interpretación:** En lo que respecta a la tabla 5, se puede observar la correlación de gestión por procesos y dimensión de satisfacción en usuarios del servicio de terapia física, donde mediante la significancia de la prueba estadística de Spearman, se encontró un p-valor menor al 0.05 lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que la gestión por procesos se relaciona de manera directa y de grado considerable ( $Rho = 0.733$ ), con la dimensión Satisfacción de usuarios atendidos del servicio de terapia física.

#### 4.1.3. Discusión de los resultados

El presente estudio planteo como objetivo principal determinar la relación de los procesos de gestión y la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia física y rehabilitación de Tecsalud 2022, lo cual confirmo la hipótesis presenta un nivel de significancia de p-valor menor al 0.05, porque puedo precisar que hay alta significancia de que la gestión por procesos se relaciona de manera directa y grado moderado de  $Rho=0.776$ . Al respecto, puedo deducir que los gestores de la salud relacionan los procesos de gestión con la calidad de atención con la finalidad que permita lograr los objetivos trazados en beneficio de los usuarios de los servicios de salud. En tal sentido los resultados coinciden con lo contrastado con lo que refiere Riojas (14) quien concluyo que los resultados obtenidos tienen la gestión por procesos se relaciona significativamente con la atención.

Por otro lado, Fernández (16) quien, sostiene la calidad de atención se debe de optimar ya que existe un alto nivel de insatisfacción. Mientras que, Alayo (16) existe una relación positiva pero baja en cuanto se refiere a la calidad de atención del usuario. Sin embargo, Carranza (17) precisa que si bien la gestión por procesos es una estrategia para mejorar los servicios de salud el no encontró resultados significativos respecto a su variable calidad de vida por lo que concluye que no presenta relevancia significativa. En tanto Olaza (18) quien tuvo como objetivo principal la satisfacción de usuario que se beneficia de los servicios de salud, quien encontró un alto índice de insatisfacción de los usuarios quienes tenían una expectativa alta respecto a la satisfacción en salud.

Cárdenas (19), que mediante su estudio buscaba evaluar la gestión por procesos con relación a la satisfacción del paciente presentando un nuevo flujo en los procesos de gestión lo cual trajo como aporte una reducción del tiempo de espera. Concluyendo que la gestión por procesos permitió una buena interrelación con la satisfacción y que gracias a esto se pudo mejorar con eficiencia. En cuanto en la calidad de atención Núñez (20) determinó la calidad de atención en los servicios de salud y cuyo resultado obtenido fue favorable logrando determinar que existe una correlación moderada en las variables que fueron parte de su estudio.

En tanto, a lo que se refiere a los objetivos específicos, se planteó determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de atención respecto a la dimensión oportunidad, lo cual se confirma con la hipótesis planteada con su significancia de  $p=0.01 < 0.05$ , que se raciona de manera directa y un grado moderado de correlación 0.674. Se puede afirmar que los gestores de la salud cumplen funciones fundamentales enfocadas a remitir informes basadas en actividades sanitarias, recopilando atenciones que nos ayuden a emitir informes de cada tarea sanitaria ejecutada con la finalidad de verificar los resultados obtenidos que nos sirvan como un indicador que nos ayudaran mediante un análisis a presentar estrategias de mejora continua en cuanto a procesos administrativos entre otros procesos estratégicos basado en brindar una calidad de atención eficiente y eficaz los cuales se verán estrechamente relacionados acciones sanitarias y cuyas herramientas administrativas se puedan aplicar en beneficio de público usuario de la salud.

Por su parte, el objetivo de establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención respecto a la dimensión cobertura de usuarios, la cual se confirmó en la hipótesis expuesta. Al respecto, la investigación realizada por Amigo (8) coincide con respecto a que la

implementación de procesos de gestión es importante se necesita un seguimiento y un monitoreo constante para que se integren como parte de las actividades y que a mediano y largo plazo sean solución de posibles problemas del desempeño laboral. Asimismo, Díaz (10) sin embargo, encontró mucha dificultad debido a la falta de implementación adecuada de los procesos, por tanto, refiere que se debe implementar para la mejora de la organización y lograr la satisfacción total de los usuarios de la salud.

Por último, el objetivo de establecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en salud respecto a la dimensión de satisfacción en usuarios, se confirmó en la hipótesis expuesta. Al respecto, el resultado coincide con la investigación realizada por Tenesini (11) sostiene que un adecuado proceso de gestión ayudaría a que los usuarios de salud presenten una mejor percepción de los servicios de la salud ya que el encontró mucha insatisfacción ya que no se cuenta con un plan de acción para lograr una eficiente propuesta de mejora del servicio de la salud.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

1. Se encontró la existencia de relación directa estadísticamente significativa entre la gestión por procesos y la calidad de atención en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022 ( $p < 0.05$ ;  $Rho = 0.766$ ).
2. Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión por procesos y la dimensión oportunidad de atención de salud en usuarios ( $p < 0.05$ ;  $Rho = 0.674$ ).
3. Existe relación estadísticamente significativa de entre la gestión por procesos y la dimensión cobertura de calidad en usuarios del servicio de terapia física ( $p < 0.05$ ;  $Rho = 0.452$ ).
4. Existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión por procesos y la Dimensión Satisfacción en usuarios del servicio ( $p < 0.05$ ,  $Rho = 0.733$ ).

### **5.2. Recomendaciones**

1. Se entregará el informe de la tesis a las autoridades de institución Tecsalud para que puedan tomar decisiones en la implementación de un plan de gestión por procesos administrativos de salud orientados a la mejora de la atención a los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación.
2. Sugerir a las autoridades de la institución y a los coordinadores del servicio de terapia física y rehabilitación para gestionar un plan de mejora para brindar oportunidades de

atención de calidad al momento de la espera de los pacientes y de programación de citas inmediatas digitales.

3. Proponer capacitaciones periódicas al personal de salud del servicio de terapia y rehabilitación de Tecsalud sobre acciones de mejora de cobertura médica a los usuarios con la difusión de información de los diversos servicios tratamientos de rehabilitación médica que brinda la institución.
4. Sugerir a las autoridades de Tecsalud gestionar la mejora de las condiciones físicas de infraestructura de los ambientes del servicio, informar de los equipos médicos modernos, del perfil de los profesionales de salud, visualización de citas programas para tratamiento, además, de realizar encuestas periódicas acerca de la satisfacción de las condiciones de atención del servicio de terapia y rehabilitación de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andina. Crece demanda de terapeutas físicos por problemas de salud ocupacional. [Online]; 2018. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-crece-demanda-terapeutas-fisicos-problemas-salud-ocupacional-734878.aspx>
2. Hanco N. 151 mil personas con discapacidad en Arequipa. Censo INEI 2017; 2018.
3. Garrido J. El comercio; 2018. Disponible en: <https://elcomercio.pe/peru/censos-2017-10-peruanos-tipo-discapacidad-noticia-555610>
4. Infobae. Discapacidad. Población con algún tipo de discapacidad en Argentina Infobae, 2018. Disponible en: <https://www.infobae.com/discapacidad/2018/07/20/segun-el-indec-el-102-de-la-poblacion-de-la-argentina-tiene-algun-tipo-de-discapacidad/>.
5. García J. Existen mil millones de personas con discapacidad en el mundo; 2019. Disponible en: <https://www.incluyeme.com/existen-mil-millones-de-personas-con-discapacidad-en-el-mundo/>.
6. Organización Mundial de la Salud. Discapacidades y Rehabilitación. Atención Médica. ONU; 2019. Disponible en: <https://www.who.int/disabilities/care/es/>.
7. Lucio C. Un impulso global para la rehabilitación. El Mundo; 2014. Disponible en: <https://www.elmundo.es/salud/2014/05/23/537e376c268e3e623d8b457d.html>
8. Amigo F. Diagnóstico y propuesta de mejora en la gestión de los procesos de referencia y contrarreferencia: Caso de estudio de la provincia de Talagante del servicio de salud metropolitano occidente. [Tesis de maestría]. Chile: Departamento de Ingeniería industrial; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168385/Diagn%c3%b3stico-y-propuesta-de-mejora-en-la-gesti%c3%b3n-de-los-procesos-de-referencia-y-contrarreferencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Hernandez C, Manrique E, Marnquire N, Medina A, Nogueria D. La gestión por procesos, una vía para mejorar la calidad de vida en un hogar de ancianos. Revista Médica Electrónica. [revista en internet] 2018. [citado 22 de marzo de 2022]; 40(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000200003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000200003&lng=es).

10. Diaz JL. Gestión por procesos del servicio de ortopedia y traumatología de un Hospital Público: Estrategia, ventajas y dificultades. [Tesis de maestría]. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba, Ciencias Médicas; 2016. Disponible en: [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Diaz\\_jorge\\_luis\\_TESIS.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Diaz_jorge_luis_TESIS.pdf)
11. Tenesini M. Adherencia al tratamiento de pacientes diabeticos, una problematizacion desde la perspectiva de gestion de la atencion en un efector de salud. [Tesis de maestría]. Argentina: Universidad Nacional de Rosario, Centro de Estudios Interdisciplinarios; 2016. Disponible en: <http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/bitstream/handle/2133/10196/CEI%20-%20MGSSS%20-%20TESIS%20Marcelo%20Tenesini.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
12. Rodríguez J. Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área del consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013. Tesis de maestría. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias administrativas; 2015. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>
13. Silva V. Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital dr. eduardo pereira. [Tesis de maestría]. Chile: Universidad de Chile, Departamento de medicina; 2014. Disponible en: [https://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis\\_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Rojas B. La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Federico Villarreal, Escuela universitaria de posgrado; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2087>
15. Fernández V. 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]. Chachapoyas: Universidad César Vallejo, Escuel de Postgrado; 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16380/Fern%c3%a1ndez\\_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16380/Fern%c3%a1ndez_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Alayo C. Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La flor, Carabayllo, 2015. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado; 2015. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6903/Alayo\\_CCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6903/Alayo_CCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Carranza M. Gestión por procesos en la calidad de vida de los pacientes que recibe diálisis peritoneal ambulatoria continua en el Hospital II- EsSalud-Tarapoto-2016. [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2016. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/952/carranza\\_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/952/carranza_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Caushi A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana; 2018. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi\\_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
19. Cardenas J. Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de atención primaria II Chilca EsAlud. [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de ingeniería de sistemas; 2015. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1456/DISE%c3%91O%20DE%20GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Núñez J. Calidad de atención y servicios de salud en el Puesto de Salud de Rescate Lima 2014. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2015. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6198/Ortiz\\_SEF-Dongo\\_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6198/Ortiz_SEF-Dongo_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Robles L, Urteaga P. Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. Revista de la Academia Peruana de Salud. [revista en internet] 2017. [citado 22 de marzo de 2022]; 24(1). Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Robles-3/publication/338621355\\_APLICANDO\\_LA\\_GESTION\\_POR\\_PROCESOS\\_EN\\_EL\\_SECTOR\\_SALUD\\_DEL\\_PERU/links/5e1fd6c8a6fdcc10156c2f61/APLICANDO-LA-GESTION-POR-PROCESOS-EN-EL-SECTOR-SALUD-DEL-PERU.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Robles-3/publication/338621355_APLICANDO_LA_GESTION_POR_PROCESOS_EN_EL_SECTOR_SALUD_DEL_PERU/links/5e1fd6c8a6fdcc10156c2f61/APLICANDO-LA-GESTION-POR-PROCESOS-EN-EL-SECTOR-SALUD-DEL-PERU.pdf)
  
22. Sánchez L, Blanco B, Simón R. Process management in healthcare, Sant Camil Hospital Case Study. Revista de Dirección y Administración de Empresas. [revista en internet] 2013. [citado 22 de marzo de 2022];(20). Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4641/S%0c3%a1nchez%02c%20L.%3b%20Blanco%2cB.%3b%20Sim%0c3%b3n%2c%20R.%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
23. Salimbeni Gandino S. Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. Podium [Internet]. 26 de junio de 2019 [citado 8 de noviembre de 2022]; (35):69-86. Disponible en: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/313>
  
24. Medina León A, Nogueira Rivera, D, Hernández-Nariño, A, Comas Rodríguez R. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. [Internet]. 26 de junio de 2019 [citado 8 de noviembre de 2022]; 27(2), 328-342. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
  
25. González AG, Rodríguez LL, Martínez Caballero D, Morales Fonte D. Herramientas para la gestión por procesos. Cuad. Latinoam. Adm. [Internet]. 4 de junio de 2019 [citado 8 de noviembre de 2022];15(28). Disponible en: <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681>
  
26. Donabedian A. *Exploration in quality assessment and monitoring*. En: Harbor A. (ed.) *The definition of quality and approaches to its assessment*. Mich: Health administration Press; 1980.

27. Jorge Ruiz, M., Huasasquiche Montoya, T. N., Salazar Gálvez, M. R. de J., & Taber Tito, S. E. La Gestión eficiente de la Atención Primaria de Salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso Essalud. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/624104>
28. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de posgrado; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
29. Huaccho Malpica S. L. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán-julio a diciembre del 2017. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Daniel Alcides Carrión; 2019. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/918/1/TESIS%20HUACCHO.pdf>
30. Del Carmen Sara, José Carlos Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [online]. 2019, v. 36, n. 2 [Accedido 8 Noviembre 2022] , pp. 288-295. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
31. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. La atención de la salud. ONU; 2022. [Online]. Disponible en: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
32. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1° ed.). McGraw Hill; 2018. Disponible en <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
33. Hernández, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. (6° ed.). México D.F.: McGraw-Hill; 2014.

34. Liamputtong P. Manual of research methods in the social sciences of health. Springer; 2021. Disponible en: <https://link.springer.com/referencework/10.1007/978-981-10-5251-4>
35. Pineda B, De Alvarado E, De Canales F. Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud. Organización Panamericana de la Salud; 1994. Disponible en: [www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=330999&pid=S1815-0276200400010001200005&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=330999&pid=S1815-0276200400010001200005&lng=es)
36. Pandey P, y Pandey MM. Research methodological tools and techniques. Center Bridge; 2021. Disponible en: <https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/172512>
37. Grasso L. Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Editorial Brujas; 2014.
38. Eguía C. Estadística Aplicada a la Investigación. Separata UCSUR; 2021.
39. Ferrero, A. La ética en psicología y su relación con los derechos humanos. Fundamentos en humanidades. [internet] 2000 [acceso 10 de abril de 2018]; 2, 21-42. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1280363>
40. Hagendorff T. The ethics of AI ethics: An evaluation of guidelines. Minds and Machines. [Internet]. 2020 [consultado 23 de enero del 2022]; 30(1), 99-120. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11023-020-09517-8>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud de Lima, 2022?</p> <p><b>Problema Específico.</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad de atención de los usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre la gestión por proceso procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura de usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 20221?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud en usuarios del servicio de Medicina física.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Identificar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad de atención en usuarios del servicio de Terapia física. 2. Identificar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura de usuarios del servicio de Terapia física. 3. Identificar la relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión de satisfacción en usuarios del servicio de Terapia física.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios del servicio que acuden a Tecsalud Lima, 2022. <b>H<sub>a</sub>:</b> Existe relación directa estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas.</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión oportunidad en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022. <b>H<sub>2</sub>:</b> Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud respecto a la dimensión cobertura en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022. <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad atención de salud respecto a la dimensión satisfacción en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Dimensiones:</b> <b>Gestión por Procesos</b>  DIMENSIONES  Oportunidad de atención Cobertura Satisfacción</p> <p><b>Variable 2</b> <b>Dimensiones:</b> <b>Atención de Calidad</b> DIMENSIONES  Recursos Humanos Planificación Organización</p>	<p><b>Método de la investigación</b> <b>Hipotético- deductivo</b> Enfoque de la investigación <b>Cualitativo</b> <b>Tipo de la investigación</b> Aplicada Alcance correlacional <b>Diseño de la investigación</b> No experimental Transversales Correlacionables <b>Población:</b> Usuarios que acuden al Servicio de Medicina Física del Hospital General de Jaén. <b>MUESTRA</b> 169 usuarios que acuden al Servicio de Rehabilitación</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 Gestión de Procesos

<b>Nº de cuestionario</b>		<b>Fecha</b>				
<b>Nombre del encuestador</b>						
<b>Hora de inicio</b>						
Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud Lima, 2022.						
1. <b>Edad:</b>					2. <b>Género:</b>	
3. <b>Grado de instrucción:</b>					4. <b>Procedencia:</b>	
Analfabeto ( )						
Primaria ( )						
Secundaria ( )						
Superior técnico ( )						
Superior universitario ( )						
5. <b>INSTRUCCIONES</b>						
Es necesario que responda con veracidad las siguientes interrogantes, marcando con un aspa (X) según corresponda. Siempre						
Regularmente    Algunas veces    Muy raro    Nunca						
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Muy raro</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Siempre</b>
	<b>Suficiencia</b>					
1.	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes en el servicio de terapia física?					
2.	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia física?					
3.	¿Existe suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia física?					
<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</b>						
<b>Mejora de la calidad</b>						
4	¿El personal tiene claro los objetivos referidos a la mejora de la calidad de atención en el servicio de terapia física?					

5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejorar la gestión por procesos en el servicio de terapia física?					
6	¿En el servicio de terapia física se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a brindar una mayor calidad de atención a los usuarios?					
7	¿En el servicio de terapia física se realizan cambios en los procedimientos de admisión de un paciente?					
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizado los instructivos para realizar cada proceso de la gestión?					
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?					
<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>						
<b>Evaluación del desempeño</b>						
10	¿En el servicio de terapia física existen inasistencias del personal médico?					
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?					
12	¿En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención a los usuarios?					
13	¿En el servicio de terapia física el personal médico es constante para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?					

Fuente: Elaboración Propia.

**INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 Calidad de Atención**

<b>N° de cuestionario</b>		<b>Fecha</b>						
<b>Nombre del encuestador</b>								
<b>Hora de inicio</b>								
Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la gestión por procesos y la calidad de atención de salud en usuarios que acuden a Tecsalud Lima 2022.								
1. <b>Edad:</b>		2. GÉNERO		3. Procedencia				
4. <b>Grado de instrucción:</b> Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnico ( ) Superior universitario ( )								
5. <b>INSTRUCCIONES</b> Es necesario que responda con veracidad las siguientes interrogantes, marcando con un aspa (X) según corresponda. Siempre Regularmente    Algunas veces    Muy raro    Nunca								
		<b>DIMENSIÓN OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN</b>		Nunca	Muy raro	Algunas veces	Regularmente	Siempre
		<b>Tiempo de espera</b>						
1.	¿Es considerable el tiempo para su admisión en el servicio de terapia física?							
2.	¿En el servicio de terapia física tiene que esperar para su programación de cita?							
3.	¿En el servicio de terapia física tiene que esperar para su atención médica?							
		<b>DIMENSIÓN COBERTURA</b>						
		<b>Atención</b>						
4.	¿En el servicio de terapia física hay usuarios que no se les brinda el servicio médico?							
5.	¿El servicio de terapia física cuenta con una adecuada capacidad de atención?							

6.	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidos de manera óptima?					
<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN</b>						
<b>Grado de satisfacción</b>						
7.	¿Se muestra satisfecho con la programación de las citas para su tratamiento en el servicio de terapia física?					
8.	¿Se sienta satisfecho con el servicio médico ofrecido en el área de terapia física?					
9.	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de terapia física?					
10.	¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico del servicio de terapia física?					
11.	¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?					

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Validez del instrumento

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS PARA LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Este cuestionario está hecho para evaluar la Gestión por Procesos en los usuarios que acuden Tecsalud

Lima 2022. Marcar en un aspa (X) según corresponda:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Gestión por procesos” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Gestión por procesos							
	<b>DIMENSION 1: Tiempo de espera</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Es considerable el tiempo de espera para la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su programación de cita?	X		X		X		
3	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su atención medica?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Cobertura</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿En el servicio de terapia física hay usuarios a quien no se les brinda atención medica?	X		X		X		
5	¿El servicio de terapia Física cuenta con una adecuada capacidad de atención?	X		X		X		
6	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidas de manera óptima?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>	SI	NO	SI	NO	SI		
7	¿Se muestra satisfecho con la programación de citas para su tratamiento en Terapia Física?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho con el medico ofrecido en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
9	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de Terapia Física?	X		X		X		

10	¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico del servicio de terapia física?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]            Aplicable después de corregir [  ]            No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vigo Seminario Merino Wilmar

DNI: 70926018

Especialidad del validador: Lic. Tal. Terapia Física y Rehabilitación

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

15 de 06 del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL CALIMA  
HOSPITAL GENERAL DE CALIMA

Lic. Merino Wilmar Vigo Seminario  
TECNOLOGO MEDICO EN TERAPIA  
FISICA Y REHABILITACION - CTMP. #167

Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Calidad de atención” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	<b>DIMENSION 1: Recursos Humanos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia Física de cita?	X		X		X		
3	¿Existe la suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia Física?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Planificación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El personal tiene lo objetivos referidos a la atención de calidad de atención en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejora de la calidad en el servicio de Terapia Física servicio de terapia Física?	X		X		X		
6	¿En el servicio de Terapia Física se realiza frecuentemente una mejora en la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia Física?	X		X		X		
7	¿En el servicio de Terapia física se realizan cambios en los procedimientos de la admisión del paciente?	X		X		X		
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizada para realizar cada proceso de calidad de atención?	X		X		X		
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

10	¿En el servicio de medicina física existe inasistencia del personal médico?	X		X		X		
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?	X		X		X		
12	En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención.	X		X		X		
13	¿ En el servicio de terapia física el personal médico tiene constancia para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?	X		X		X		

Observaciones (preclear el hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Vigo Seminario Mario Wilmer*

**DNI: 7<sup>0</sup>926818**

Especialidad del valladar:   *Lic. T.M Terapia física*  

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

*15 de Julio del 2022*



Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN  
 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Calidad de atención” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	<b>DIMENSION 1: Recursos Humanos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia Física de cita?	X		X		X		
3	¿Existe la suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia Física?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Planificación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El personal tiene lo objetivos referidos a la atención de calidad de atención en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejora de la calidad en el servicio de Terapia Física servicio de terapia Física?	X		X		X		
6	¿En el servicio de Terapia Física se realiza frecuentemente una mejora en la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia Física?	X		X		X		
7	¿En el servicio de Terapia física se realizan cambios en los procedimientos de la admisión del paciente?	X		X		X		
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizada para realizar cada proceso de calidad de atención?	X		X		X		
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

10	¿En el servicio de medicina física existe inexistencia del personal médico?	X		X		X		
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?	X		X		X		
12	En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención	X		X		X		
13	¿ En el servicio de terapia física el personal médico tiene constancia para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?	X		X		X		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Luis Ortega Palacios*

DNI: *40197678*

Especialidad del valladar: Maestría en Docencia en Educación Superior

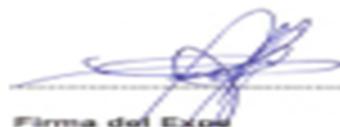
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

*25 de Julio del 2022*

  
Firma del Excmo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Gestión por procesos							
	DIMENSION 1: Tiempo de							
1	¿Es considerable el tiempo de espera para la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su programación de cita?	X		X		X		
3	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su atención medica?	X		X		X		
	DIMENSION 2.: Cobertura	X		X		X		
4	¿En el servicio de terapia física hay usuarios a quien no se les brinda atención medica?	X		X		X		
5	¿El servicio de terapia Física cuenta con una adecuada capacidad de atención?	X		X		X		
6	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidas de manera óptima?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción	X		X		X		
7	¿Se muestra satisfecho con la programación de citas para su tratamiento en Terapia Física?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho con el medico ofrecido en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
9	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de Terapia Física?	X		X		X		

10	¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico del servicio de terapia física?	X		X		
11	Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opción de aplicabilidad:    Aplicable [  ]                    1ble después de corregir [  ]                    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez valladar. Dr./ Mg: I    *Luis Ortega Palacios*

Especialidad del validador: *Maestría en docencia en educación*

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

25 de Julio del 2022



Firma del Ex

40197078

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Gestión por procesos							
	DIMENSION 1: Tiempo de							
1	¿Es considerable el tiempo de espera para la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su programación de cita?	X		X		X		
3	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su atención medica?	X		X		X		
	DIMENSION 2.: Cobertura	X		X		X		
4	¿En el servicio de terapia física hay usuarios a quien no se les brinda atención medica?	X		X		X		
5	¿El servicio de terapia Física cuenta con una adecuada capacidad de atención?	X		X		X		
6	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidas de manera óptima?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción	X		X		X		
7	¿Se muestra satisfecho con la programación de citas para su tratamiento en Terapia Física?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho con el medico ofrecido en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
9	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de Terapia Física?	X		X		X		

11	¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico del servicio de terapia física?	X		X		X	
12	¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daniela Meléndez María Magdalena

DNI: 19218672

Especialidad del validador: Gestión Pública

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

23 de 06 del 2022



Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN  
 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Calidad de atención” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	<b>DIMENSION 1: Recursos Humanos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia Física de cita?	X		X		X		
3	¿Existe la suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia Física?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Planificación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El personal tiene lo objetivos referidos a la atención de calidad de atención en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejora de la calidad en el servicio de Terapia Física servicio de terapia Física?	X		X		X		
6	¿En el servicio de Terapia Física se realiza frecuentemente una mejora en la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia Física?	X		X		X		
7	¿En el servicio de Terapia física se realizan cambios en los procedimientos de la admisión del paciente?	X		X		X		
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizada para realizar cada proceso de calidad de atención?	X		X		X		
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

10	¿En el servicio de medicina física existe inasistencia del personal médico?	X		X		X	
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?	X		X		X	
12	En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención	X		X		X	
13	¿ En el servicio de terapia física el personal médico tiene constancia para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?	X		X		X	

Observaciones (preclear si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *María Magdalena Dávila Meléndez*

DNI: *19218672*

Especialidad del valladar: Maestría en Gestión Pública

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

*23 de Julio del 2022*



Firma del Experto Informan

19218672

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Gestión por procesos							
	DIMENSION 1: Tiempo de							
1	¿Es considerable el tiempo de espera para la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su programación de cita?	X		X		X		
3	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su atención medica?	X		X		X		
	DIMENSION 2.: Cobertura	X		X		X		
4	¿En el servicio de terapia física hay usuarios a quien no se les brinda atención medica?	X		X		X		
5	¿El servicio de terapia Física cuenta con una adecuada capacidad de atención?	X		X		X		
6	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidas de manera óptima?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción	X		X		X		
7	¿Se muestra satisfecho con la programación de citas para su tratamiento en Terapia Física?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho con el medico ofrecido en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
9	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de Terapia Física?	X		X		X		

10	¿Se siente conforme con el abastecimiento del personal médico del servicio de terapia física?								
11	¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SONIA SIMEÓN ALDANA

DNI: 01289598

Especialidad del validador: MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

	02	20	20	20	20	20	20	20	20

23 de Junio del 2022

*Simeón*

Firma del Experto Informan



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Calidad de atención” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	<b>DIMENSION 1: Recursos Humanos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia Física de cita?	X		X		X		
3	¿Existe la suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia Física?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Planificación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El personal tiene lo objetivos referidos a la atención de calidad de atención en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejora de la calidad en el servicio de Terapia Física servicio de terapia Física?	X		X		X		
6	¿En el servicio de Terapia Física se realiza frecuentemente una mejora en la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia Física?	X		X		X		
7	¿En el servicio de Terapia física se realizan cambios en los procedimientos de la admisión del paciente?	X		X		X		
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizada para realizar cada proceso de calidad de atención?	X		X		X		
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

DIMENSIÓN 3: Organización		Si	No	Si	No	Si	No
10	¿En el servicio de terapia física existen inasistencias del personal médico?	X		X		X	
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?	X		X		X	
12	¿En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención a los usuarios?	X		X		X	
13	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene constancia para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SONIA SIMÓN ALDANA

DNI: 09289598

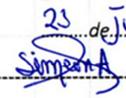
Especialidad del validador: MAESTRO DE GESTIÓN EN SALVA

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

23 de Junio del 2022  
  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS  
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Gestión por procesos							
	DIMENSION 1: Tiempo de							
1	¿Es considerable el tiempo de espera para la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su programación de cita?	X		X		X		
3	¿En el servicio de terapia Física tiene que esperar para su atención medica?	X		X		X		
	DIMENSION 2.: Cobertura	X		X		X		
4	¿En el servicio de terapia física hay usuarios a quien no se les brinda atención medica?	X		X		X		
5	¿El servicio de terapia Física cuenta con una adecuada capacidad de atención?	X		X		X		
6	¿Los problemas de salud de los usuarios son atendidas de manera óptima?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción	X		X		X		
7	¿Se muestra satisfecho con la programación de citas para su tratamiento en Terapia Física?	X		X		X		
8	¿Se siente satisfecho con el medico ofrecido en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
9	¿Se siente conforme con la infraestructura del servicio de Terapia Física?	X		X		X		

11 ¿Se encuentra satisfecho con los equipos médicos del servicio de terapia física?	X		X		X			
-------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... Mg. Geniva Hilagon Pecho Tineo

DNI:..... 41101443.....

Especialidad del validador: ..... Enfermera Especialista UCI adulta.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..21 de 07 del 2022

Official stamp: INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES PSICOLÓGICAS Y SOCIALES (IVIPES) - MINISTERIO DEL PODER JUDICIAL - SECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA - CARRERA 14 - PUERTO TRINIDAD - ESTADO TRINIDAD

Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN  
 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Este cuestionario está hecho para evaluar la “Calidad de atención” en usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022”

Marca con un aspa (X) según corresponda

N°	Indicadores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	<b>DIMENSION 1: Recursos Humanos</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con suficiente cantidad de trabajadores para la admisión de pacientes la admisión en el servicio de terapia Física?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para la programación de citas en el servicio de terapia Física de cita?	X		X		X		
3	¿Existe la suficiente cantidad de trabajadores para brindar el servicio de terapia Física?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2.: Planificación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El personal tiene lo objetivos referidos a la atención de calidad de atención en el servicio de Terapia Física?	X		X		X		
5	¿El personal tiene claro las políticas sobre mejora de la calidad en el servicio de Terapia Física servicio de terapia Física?	X		X		X		
6	¿En el servicio de Terapia Física se realiza frecuentemente una mejora en la atención de calidad en usuarios del servicio de Terapia Física?	X		X		X		
7	¿En el servicio de Terapia física se realizan cambios en los procedimientos de la admisión del paciente?	X		X		X		
8	¿En el servicio de terapia física se tiene actualizada para realizar cada proceso de calidad de atención?	X		X		X		
9	¿En el servicio de terapia física se utiliza un método de trabajo para mejorar las actividades diarias?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

10	¿En el servicio de terapia física existen inasistencias del personal médico?	X		X		X	
11	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene dificultades para realizar el trabajo por falta de experiencia?	X		X		X	
12	¿En el servicio de terapia física el personal médico propone ideas para mejorar la atención a los usuarios?	X		X		X	
13	¿En el servicio de terapia física el personal médico tiene constancia para cualquier meta fijada orientada a mejorar el servicio médico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... *Mg. Yessica Melagor Pacheco Zúñiga* .....

DNI: ..... *41101443* .....

Especialidad del validador: ..... *Enfermera Especialista UCI adulta* .....

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

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

*21 de 07 del 2022*

  
 Mg. Yessica H. Pacheco Zúñiga  
 ..... *Yessica H. Pacheco Zúñiga* .....

Firma del Experto Informante

Activar Wi  
 Ve a Configur

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

## **Anexo 6: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión de Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Procesos de “Gestión y la Calidad de atención”

Nombre del investigador principal: María Laura Saldaña Dávila

Propósito del estudio: Determinar si existe una atención de Calidad en Servicios de Salud.

Participación voluntaria: La participación es Voluntaria

Beneficios por participar: Sera su ayuda para una mejor evaluación de los procesos de salud.

Inconvenientes y riesgos: No existe riesgos por su participación ya que solo deberá llenar una encuesta donde dará su opinión del servicio que se le brinda.

Costo por participar: No hay costo por su participación.

Remuneración por participar: No hay remuneración por su participación.

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo [adasalam@yahoo.es](mailto:adasalam@yahoo.es) y teléfono 949362590

Contacto con el Comité de Ética: [etica@uwiener.edu.pe](mailto:etica@uwiener.edu.pe).

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....

Edad: .....

Correo electrónico personalo institucional: .....

Teléfono de referencia del participante:.....

\_\_\_\_\_  
Firma del participante del proyecto

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador(a)

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en la **PRUEBA PILOTO** del estudio de investigación en salud para la maestría de “Gestión de Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas. Asimismo, los resultados (no mencionando nombres, dirección, ni ningún dato que pueda asociar a los participantes en forma individual) serán publicados en formato de publicación científica (tesis posgrado/artículo científico) y de divulgación científica.

Título del proyecto: Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de Terapia física Rehabilitación de Tecsalud Lima, 2022”

Nombre del investigador principal: María Laura Saldaña Dávila

Propósito del estudio: obtener datos preliminares para la validación del instrumento para el estudio que tiene por objetivo “Evaluar los Procesos de Calidad del Servicio Terapia Física en Tecsalud 2022”

Participación voluntaria: Sí

Beneficios por participar: Ninguno

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

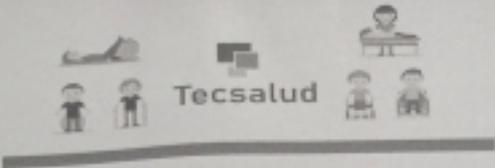
Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: [adasalam@yahoo.es](mailto:adasalam@yahoo.es). y 949362590

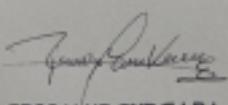
Contacto con el Comité de Ética, correo: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe).

**Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS,  
PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE**



**AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo, Rocio Elizabeth Oyola Yamakawa identificada con DNI N°40134193 en mi condición de gerente General de Tecsalud, dedicada a la prestación de servicios de Terapia Física y Rehabilitación, ubicado dentro del centro de salud San José Mareño, con dirección en la Av. Canadá N° 3789; **AUTORIZO** a la Srta. María Laura Saldaña Dávila, identificada con DNI 41662123, para que proceda con la recolección de datos mediante el instrumento de cuestas con fines académicos para ser detallados en su tesis "Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación de Tecsalud Lima 2022", que será presentado en la universidad Norbert Wiener.

  
**TECSALUD RYD E.I.R.L.**  
Rocio Elizabeth Oyola Yamakawa  
TITULAR - GERENTE

Lima, 28 de septiembre 2022

## Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin

### Reporte de similitud

#### ● 5% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet	<1%
3	catarina.udlap.mx Internet	<1%
4	Universidad Wiener on 2022-10-05 Submitted works	<1%
5	Universidad Wiener on 2022-09-11 Submitted works	<1%
6	Universidad Wiener on 2022-10-01 Submitted works	<1%