

Gestión de procesos y optimización de recursos en una gerencia pública de salud de Lima

Elizabeth Juana Risco Calle, Carmen Elvira Rosas Prado

Fecha de recepción: 23 de enero, 2023

Fecha de aprobación: 25 de marzo, 2023

Fecha de publicación: 1 de abril, 2023

Como citar: Risco Calle, E. & Rosas Prado, C. (2023). Gestión de procesos y optimización de recursos en una gerencia pública de salud de Lima. *UCV HACER*, 12(2), 18-28. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v12n2a2>

Derechos de reproducción: Este es un artículo en acceso abierto distribuido bajo la licencia CC



Gestión de procesos y optimización de recursos en una gerencia pública de salud de Lima

Process management and optimization of resources in a public health management in Lima

Elizabeth Juana Risco Calle¹
Carmen Elvira Rosas Prado²

Resumen

El Estado del Perú ha instaurado la política nacional de gestión por procesos, y el Sistema integral de salud-SIS se encuentra en proceso de adecuación, lo que implica una serie de problemas por resolver, lo que motivó investigar para responder ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022? con sus respectivos objetivos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, como método general el Hipotético deductivo y diseño no experimental. Se aplicó encuestas válidas y confiables a los 80 profesionales del SIS, los resultados se organizaron para un análisis descriptivo y uno inferencial para contrastar las hipótesis cuyo resultado principal indicó una relación significativa entre las variables *Gestión por procesos y Optimización de los recursos disponibles* (Correlación Spearman $r = 0,294$ y el p -valor = 0,008); se ha informado sobre el aporte científico, escrito las conclusiones, y recomendaciones.

Palabras clave: proceso, optimización, recursos, TICs, Seguro Integral de Salud.

Abstract

The State of Peru has established the national policy of management by processes, and the Seguro Integral de Salud-SIS is in the process of adaptation, which implies a series of problems to be solved, which motivated an investigation to answer: What is the relationship between process management and the optimization of available resources in the Business Management and Financing of the Seguro Integral de Salud-SIS Lima, year 2022? with their respective goals. The research was of a quantitative approach, of a basic type, correlational descriptive level, as a general method the Hypothetical Deductive and non-experimental design. Valid and reliable surveys were applied to the 80 SIS professionals, the results were organized for a descriptive and inferential analysis to contrast the hypotheses whose main result showed a significant relationship between the variables Management by processes and Optimization of available resources (Spearman correlation $r = 0.294$ and the p -value = 0.008); The scientific contribution has been reported, conclusions written, and recommendations.

Keywords: process, optimization, resources, ICTs, Comprehensive Health Insurance.

¹Universidad Nacional de Piura (Perú) correo. Juani_89@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4790-8852>

²Universidad Alas Peruanas (Perú) correo. celvirarp@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7924-3157>

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue explicar las relaciones que se presentan entre la gestión por procesos y el uso óptimo de los recursos de que dispone el Seguro Integral de Salud (SIS) para tomar las acciones tendientes a mejorar el servicio al usuario, habiéndose identificado una serie de distorsiones en la oferta del servicio a consecuencia de la utilización irracional de sus recursos; así, el objeto de estudio es la Gerencia de Negocios y Financiamiento y los sujetos de investigación los profesionales del SIS. El estudio encuentra justificación en la observación y análisis de los componentes de la gestión por procesos y las características de una optimización de recursos para mejorar el servicio al usuario, además se han detectado falencias en la aplicación de la gestión por procesos que amerita identificarlas y describirlas como oportunidad de mejora, también se justifica porque aportó instrumentos de recolección de datos preparadas ad hoc, validadas y confiables, disponibles para otros investigadores, y la justificación del estudio se da cuando se proponen soluciones a la problemática existente. Se planteó el objetivo de determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022, y la hipótesis de que si existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima año 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con dos variables, los métodos de investigación son el hipotético deductivo, el estadístico como parte del método científico, de diseño no experimental y corte transversal. La población ha sido el número total de profesionales

del SIS-Lima en número de 80, y el mismo número fue la muestra (censo). Las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta, éstas constaron de dos cuestionarios que informarán sobre las dos variables, utilizando un conjunto de preguntas específicas en Escala de Likert; son instrumentos validados por tres expertos y confiables a partir del estadístico Alfa de Cronbach, determinado a partir de una muestra piloto de 10 individuos, en los que se estudió la correlación total del elemento para depurar y mejorar las preguntas, de tal forma que pueda determinarse la normalidad de la data en la muestra total utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que la data no tiene una distribución normal, lo que refiere a utilizar en la contrastación de hipótesis el coeficiente de correlación de Spearman. Los datos se procesaron en tablas Excel generando tablas y figuras, para posteriormente utilizar el programa IBM-SPSS v.25 para determinar la correlación.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Los datos se organizaron en una escala de actitudes de Likert: 1= Siempre; 2= Casi siempre; 3= A veces; 4= Casi nunca; 5= Nunca.

5.1.1 Variable: Gestión por procesos.

Tabla 1.*Gestión de fondos de aseguramiento en salud*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	0	0	48	60	32	40	0	0	0	0	80
2	40	50	8	10	27	34	2	3	3	4	80
3	37	46	8	10	27	34	6	8	2	3	80
4	67	84	13	16	0	0	0	0	0	0	80
PROM.	36	45	19	24	22	27	2	3	1	2	80

Fuente: Elaboración propia

En este análisis (Tabla 1) el 45% de los consultados afirma que se gestiona bien los fondos de aseguramiento en salud; así, la data obtenida ofrece una tendencia casi uniforme en la dirección de *siempre* hacia *a veces*, que suman el 96% de los encuestados, lo que sugiere una gestión bien valorada por los empleados.

Tabla 2.*Gestión de compra en prestaciones de salud*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	57	71	12	15	9	11	0	0	2	3	80
6	47	59	30	38	3	4	0	0	0	0	80
7	14	18	50	63	16	20	0	0	0	0	80
8	0	0	47	59	10	13	23	29	0	0	80
PROM.	30	37	35	43	10	12	6	7	1	1	80

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la Tabla 2, refleja que el 37% de los consultados opina que siempre es adecuado, y el 43% casi siempre la asume como tal. El 71% considera que siempre se suscriben convenios aprobados por la Jefatura, y el 50% asume que siempre se suscriben las adendas aprobadas; notándose que el 18% asumen que siempre son efectivos los convenios ejecutados y el 63% estima que casi siempre ello ocurre.

Tabla 3.*Gestión de siniestros de salud*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	2	3	5	6	43	54	30	38	0	0	80
10	2	3	51	64	20	25	7	9	0	0	80
11	43	54	15	19	4	5	18	23	0	0	80
12	36	45	40	50	4	5	0	0	0	0	80
PROM.	20.8	26	28	35	18	22	14	17	0	0	80

Fuente: Elaboración propia

Sobre esta dimensión (Tabla 3) el análisis reporta que los encuestados la consideran siempre como suficiente (26%), y casi siempre menos suficiente (35%).

Variable: Optimización de los recursos

Tabla 4.*Optimización de recursos humanos*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
2	39	49	35	44	6	8	0	0	0	0	80
3	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
4	0	0	47	59	33	41	0	0	0	0	80
PROM.	31	38	27	34	17	21	6	7	0	0	80

Fuente: Elaboración propia

Los resultados generales del análisis (Tabla 4) indican que la mayor tendencia es hacia considerar la optimización de recursos humanos siempre como relevante (38%), seguida de casi siempre con 34%.

Tabla 5.*Optimización de recursos materiales*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
5	0	0	6	8	2	3	58	73	14	18	80
6	43	54	12	15	23	29	2	3	0	0	80
7	41	51	33	41	6	8	0	0	0	0	80
8	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	31	39	17	21	9	11	20	25	4	4	80

Fuente: Elaboración propia

Los resultados sobre la optimización de los recursos materiales (Tabla 5) muestran que el 39% de encuestados siempre la considera relevante, en tanto el 21% la califica como suficiente casi siempre.

Tabla 6.*Optimización de recursos financieros*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
9	0	0	15	19	42	53	23	29	0	0	80
10	0	0	43	54	37	46	0	0	0	0	80
11	0	0	39	49	10	13	8	10	23	29	80
12	40	50	15	19	4	5	21	26	0	0	80
PROM.	10	13	28	35	23	29	13	16	6	7	80

Fuente: Elaboración propia

El estudio de la dimensión optimización de los recursos financieros (Tabla 6) el 13% opina que siempre es relevante, en tanto que el 35% considera que tal optimización casi siempre ocurre.

Tabla 7.*Optimización de recursos tecnológicos*

Ítems	NIVEL DE LA ACTITUD										TOTAL
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
13	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
14	0	0	7	9	40	50	33	41	0	0	80
15	0	0	3	4	30	38	34	43	13	16	80
16	0	0	31	39	20	25	10	13	19	24	80
PROM.	0	0	11	14	30	38	28	35	11	14	80

Fuente: Elaboración propia

Tras el análisis sobre la dimensión optimización de los recursos tecnológicos (Tabla 7) se observa que solamente el 14% acepta que casi siempre se conduce una buena optimización de los recursos tecnológicos y el 38% que lo hace a veces.

Análisis inferencial

Hipótesis general

El coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,294$, denota una relación baja entre las variables *Gestión por procesos* y *Optimización de los recursos disponibles*. El p-valor es de 0,008, menor a 0,05 lo que permite la aceptación de la H_0 como indicador de la relación significativa entre las variables en estudio.

Hipótesis 1

El coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,291$, denota una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de fondos* y *Optimización de los recursos financieros*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 . En tanto el p-valor de 0,009, es menor a 0,05 lo cual induce aceptar la H_1 como indicador de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

Hipótesis 2

El coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,297$, indica correlación baja entre las dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos materiales*, lo que inicialmente orienta a la aceptación de la H_0 ; pero, el p-valor de 0,007, es menor a 0,05 lo cual determina la aceptación de la H_2 de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

Hipótesis 3

El coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,222$ muestra una correlación baja entre las dimensiones *Gestión de compras* y *Optimización de los recursos tecnológicos*; sin embargo, el p-valor hallado de 0,048, es menor a 0,05 lo que determina aceptar la H_3 que muestra la existencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

Hipótesis 4

El coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,153$, muestra una correlación mínima entre las dimensiones *Gestión de siniestros* y *Optimización de los recursos humanos*; a pesar de ello, el p-valor es de 0,176, mayor a 0,05 lo que determina aceptar la H_0 como muestra de la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones en estudio.

DISCUSIÓN

El contraste de la Hipótesis General reflejó la existencia de relación significativa entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima (Spearman $r= 0,294$ y $p\text{-valor} = 0,008$), coincidente con lo hallado por Carreño (2022), en Lima y Muñoz (2018) en Ecuador; sin embargo, en la GNF-SIS Lima se ha evidenciado una débil relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos que gestiona, lo que explica Medina (2005) como resultado de decisiones burocráticas y que nunca son evaluados o mensurados para corregirlos, lo que refuerza la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) quienes afirman la necesidad de implementar la gestión por procesos que producen buenos resultados para el usuario.

Tras contrastar la Hipótesis 1, se encontró una correlación significativa entre el proceso de gestión de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,291$ y $p\text{-valor} = 0,009$), de manera contraria, lo verificado por Pillajo (2019) en Ecuador, coincide con los hallazgos de Wilson et al. (2009) que propugna modificar la organización para el financiamiento institucional, armonizándolo con el aprovisionamiento de servicios para optimizar los recursos financieros reduciendo el costo de la materia prima, los costos de mantenimiento y los gastos administrativos, la estrategia de venta y post-venta (Calderón, 2016).

Después de contrastar la Hipótesis 2 se encontró una correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,297$ y $p\text{-valor} = 0,007$), habiéndose recogido opiniones de los encuestados sobre que las dos variables evidencian similar comportamiento, lo que guarda relación con lo encontrado por Aranda et al. (2018) en el Minagri-Perú quienes propusieron un Plan de gestión de cambio para el Minagri con una

exitosa implementación de la gestión por procesos de compra, optimizando los recursos concurrentes en el proceso de compras, lo que se relaciona con Alcívar (2021) en Ecuador quien afirma que la mejora de los procesos de gestión institucional, requieren optimizar los recursos disponibles, lo que en el Perú debe concordar con la Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS que norma la gestión de compra de prestaciones de salud, donde la gestión de los recursos materiales implica racionalidad y eficiencia en el marco de la misión institucional (Enríquez, 2002).

Por la contrastación de la Hipótesis 3, se conoció la correlación significativa entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,222$ y $p\text{-valor} = 0,048$), porque los consultados siempre y casi siempre asignaron importancia a la gestión de compra de prestaciones de salud (80%), lo que encuentra consistencia en Taday (2021), Ecuador, donde uno de sus resultados muestra que el 47% del personal está de acuerdo que los responsables de los procesos cuentan con los recursos tecnológicos necesarios para gestionarlos bien, lo que complementa Jiménez (2020) en Pasco, quien encontró una relación lineal fuerte entre la gestión por resultados y la calidad de los servicios apoyados en tecnología; sin embargo, el Decreto Supremo N° 010-2016-SA, no tiene alcance para determinar que esta función promueva optimización en la utilización de los recursos institucionales.

El contraste de la Hipótesis 4, no encontró correlación significativa entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la GNF-SIS Lima (Spearman $r= 0,153$ y $p\text{-valor} = 0,176$), porque la gestión de siniestros en salud opinan que a veces es insuficiente para aplicar mecanismos de control modificados, lo que contradice el concepto de siniestralidad de Nieto-Enciso (2005), pero coincide con el aporte de Abreu et al. (2022) en Bogotá, que halló una correlación positiva cuando se involucra a los trabajadores en el cumplimiento de metas y

objetivos y promueve la competitividad del sector, lo que se refuerza con lo afirmado por Lechuga (2004) que sostiene que para atender bien a los usuarios hay que responder con efectividad a sus crecientes exigencias.

CONCLUSIONES

En base al Objetivo general: *Determinar la relación entre la gestión por procesos y la optimización de los recursos disponibles del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, se formuló la Hipótesis general con cuatro (4) hipótesis específicas, tres calificadas como ciertas, y una como hipótesis nula. El contraste de la Hipótesis General resulta en una relación significativa baja entre las variables estudiadas (Spearman $r=0,294$) y $0,008$ como p-valor que indicó que el comportamiento de ambas variables se correlaciona.

El primer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud y la optimización de recursos financieros en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, permitió establecer la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas (Spearman $r=0,291$) denotando una correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio orientó a la aceptación de la H_0 ; pero, el p-valor (significación) = $0,009$, que por ser menor a $0,05$ indicó aceptar la H_1 .

El segundo objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de recursos materiales en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, derivó en la hipótesis respectiva la que al contraste dió un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,297$, correlación baja entre las dimensiones estudiadas y que en principio indicó aceptar la H_0 , lo que cambió

porque el p-valor = $0,007$, menor a $0,05$ indicó aceptar la H_2 y correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

El tercer objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de compra de prestaciones de salud y la optimización de los recursos tecnológicos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, dió origen a la hipótesis respectiva la que a la contrastación dió un Spearman $r=0,222$ que mostraba una correlación baja entre las dimensiones, pero con p-valor = $0,048$, que por ser menor a $0,05$ confirmó aceptar la H_3 como indicador de la correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

El cuarto objetivo específico: *Determinar la relación entre el proceso de gestión de siniestros de salud y la optimización de recursos humanos en la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud-SIS Lima, año 2022*, determinó la hipótesis cuyo contraste resultó en un Spearman $r=0,153$ que indicó una correlación mínima entre las dimensiones estudiadas y que, con p-valor = $0,176$, mayor a $0,05$ confirmó aceptar la H_0 que indica la ausencia de correlación significativa entre las dimensiones estudiadas.

REFERENCIAS

- Abreu, A., Lizarazo, C., López, D., Vásquez, P. y Otálora, S. (2022). *Modelo de gestión por procesos para Pymes enfocadas en el servicio al cliente, competitividad, comunicación y tecnología en Bogotá* (Tesis de especialización). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10882/11964>.
- Alcívar, M. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad* (tesis de maestría en Administración de empresas). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>

- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (tesis de magíster en Gestión Pública). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, C. (2016). *Modelo de gestión financiera para optimizar los recursos financieros y económicos de la corporación Grupo Salinas de Guaranda, provincia de Bolívar, periodo 2016* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7582>
- Carreño, G. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021* (tesis de maestría en Administración de Negocios). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>
- Decreto Supremo N° 010-2016-SA. Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas (2016). Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de febrero de 2016. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disposiciones-para-las-instituciones-administradoras-de-fond-decreto-supremo-n-010-2016-sa-1350195-1/>
- Enríquez, E. (coord.) (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública A.C.
- Jiménez, Y. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* (tesis de maestría en Ciencias de la Administración). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, Perú. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf
- Lechuga, E. (2004). *Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos*. 1ª ed. México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo, R.D.: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (tesis de maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Nieto-Enciso, C. (2005). Análisis del Comportamiento de la Siniestralidad por Enfermedades Catastróficas en una Empresa Promotora de Salud-Colombia. *Revista de Salud Pública* 7(3), 293-304. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642005000300005
- Pillajo, D. (2019). *Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017* (tesis de maestría en Administración de empresas M.B.A.). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3250>
- Resolución Jefatural N° 299-2017/SIS. Aprueba el Mapa de procesos del Seguro Integral de Salud (2017). <https://www.gob.pe/institucion/sis/normas-legales/1664060-299-2017-sis>

Taday, A. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua* (tesis de maestría en Administración de Empresas, mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32665>

Wilson, L., Velásquez, A. y Ponce, C. (2009). La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: Análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 26(2), 207-217. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000200013