



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO:

PROCESOS DE GESTIÓN EN TRABAJO SOCIAL

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	Gestión de Bienestar Social y Recursos Humanos
SEMESTRE ACADÉMICO	2025- I
CÓDIGO DEL CURSO	353
CRÉDITOS	03
HORAS SEMANALES	Hrs. Totales: 05 Técnicas 01 Practicas 04
CICLO	VI
SECCIÓN	A
APELLIDOS Y NOMBRES DE DOCENTES	Dennis Vega, Carmen Luz
CORREO INSTITUCIONAL	cberrios@unfsc.edu.pe
NUMERO DE CELULAR	968857951



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Pertenece al Sexto ciclo de la Carrera Profesional de Trabajo Social, área de Formación Profesional Especializada del Trabajador Social, línea de carrera de Gestión de Bienestar Social y Recursos Humanos. Es de condición obligatorio, componente desarrollo, carácter teórico – práctico, con 01 hora teórica y 04 practicas semanales, dividida en 04 unidades didácticas y 03 créditos.

Su propósito: establece procesos de gestión efectiva, sustentando la pertinencia entre necesidades, problemas, demandas y recursos, para promover el acceso universal a las prestaciones y beneficios sociales.

Los contenidos a desarrollar:

Gestión, Gestión estratégica.

Gestión pública, gestión por resultados.

Sistemas de Gestión, Gestión de Calidad

Mecanismos de gestión social: inclusión, cohesión y vinculación efectiva. Logro de eficiencia e impacto en las políticas y programas sociales.

Gestión por proceso: definición, Descripción del proceso, diagrama del proceso, gestor del proceso. Mapa del proceso, macroprocesos, procesos y componentes, actividades, tareas y movimientos.

Gestión de proceso de Trabajo Social según sectores de la actividad productiva.

Revisión, validación interna y externa de los procesos en Trabajo Social. Medición y seguimiento de los procesos.

La práctica de la asignatura se desarrollará en la modalidad de práctica de campo, en instituciones públicas o privadas

Concluye con la presentación de un informe del tipo de Gestión de una organización pública o privada y la participación de Trabajo Social en la Gestión por procesos.



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

UNIDAD	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Frente a los cambios en el contexto organizacional reconoce la atención al ciudadano a través del funcionamiento y estructura de la gestión por resultados.	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO POR RESULTADOS	1 - 4
UNIDAD II	Selecciona modelos reconocidos para establecer documentar y mantener sistemas de gestión en la dirección y control de las organizaciones.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN ORGANIZACIONES	5 - 8
UNIDAD III	Entiende los procesos hacia los procedimientos implementando: macroprocesos, procesos y componentes, actividades, tareas y movimientos.	IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN POR PROCESOS	9 - 12
UNIDAD IV	Hace uso de metodología de la SGP-PCM para la construcción de procesos operacionales de bienestar social en entidades públicas o privadas.	TRABAJO SOCIAL EN GESTIÓN POR TIPO DE PROCESOS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.	13- 16



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Identifica gestión y gestión estratégica
2	Reconoce las formas de gestión pública
3	Establece las características de la gestión de calidad.
4	Determina los componentes de la gestión por resultados.
5	Explica las características de los sistemas de gestión de calidad: Evolución y grupos de interés.
6	Analiza los pilares de la gestión de la calidad
7	Distingue los principales modelos de gestión de calidad y su importancia.
8	Aplica un modelo de gestión de calidad.
9	Sustenta el funcionamiento de una entidad: problemas/necesidades logros y recursos.
10	Reconoce una metodología para elaboración de procesos: SGP-PCM
11	Descompone los elementos conceptuales de un proceso: identificación
12	Aplica Tipología de procesos, jerarquía y actividades (SGP-PCM)
13	Identifica etapas para la implementación de la gestión por procesos. Parámetros (fichas, flujo gramas).
14	Construye instrumentos de evaluación de la gestión por procesos en Trabajo Social
15	Construye manual de procesos de nivel operativo/misionales
16	Sustenta el funcionamiento de una entidad y sus procesos operativos/misionales



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO POR RESULTADOS	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Frente a los cambios en el contexto organizacional reconoce la atención al ciudadano a través del funcionamiento y estructura de la gestión por resultados					
	Semana	Contenidos			Estrategia Didácticas	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	1	Gestión y gestión estratégica	Describe las características de gestión y gestión estratégica	Coopera en la clase con sus aportes.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none"> • Exposición Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none"> • Talleres. Foros, Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Textos • Documentos • Manuales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none"> • participación voluntaria 	Identifica gestión y gestión estratégica
	2	La gestión pública.	Identifica las formas de gestión pública	Comparte opinión con sus compañeros.		Reconoce las formas de la gestión pública
3	Gestión de la administración pública. Sistema político y Política pública.	Encuentra la relación entre la gestión pública y las políticas públicas	Extrae ideas principales del tema.	Establece las características relevantes de la gestión pública y política pública.		
4	Gestión orientada en el resultado Visión del ciudadano Cadena de valor	Construye la cadena de valor de una entidad	Respeto la diversidad de opiniones de sus compañeros	Determina los componentes de la gestión por resultados.		
Unidad Didáctica I :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Conoce conceptos y diferencia características, fundamenta investigaciones		Informes de investigación de gestión pública y políticas públicas		<ul style="list-style-type: none"> - Presenta con puntualidad sus actividades y trabajos grupales. - Asisten puntualmente a clases y participa. 	



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN ORGANIZACIONES	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: <i>Selecciona modelos de referencia reconocidos para establecer documentar y mantener sistemas de gestión en la dirección y control de las organizaciones</i>					
	Semana	Contenidos			Estrategia Didácticas	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
5	Sistema de gestión de la calidad. Evolución de la calidad.	Explica los momentos de la calidad e identifica los grupos de interés en las organizaciones.	Asume actividades en aprendizaje individualizado y cooperativo.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none">Exposición Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none">Talleres. Foros, Lecturas <ul style="list-style-type: none">TextosDocumentosManuales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none">participación voluntaria 	Explica las características de los sistemas de gestión de calidad: Evolución y grupos de interés.	
6	Calidad Total Cultura organizacional	Describe los pilares de gestión de calidad	Coopera en la clase con sus aportes.		Analiza los pilares de la gestión de la calidad	
7	Norma ISO Modelo EFQM Modelo CAF.	Identifica Diferencia de los requisitos entre los modelos de gestión propuestos en clase.	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.		Distingue los principales modelos de gestión de calidad y su importancia en una empresa.	
8	Aplicando un modelo de calidad a una entidad.	Evalúa el momento de la calidad de una entidad e identifica el modelo de gestión.	Respeto las opiniones de sus compañeros.		Aplica un modelo de gestión de calidad.	
Unidad Didáctica II :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Identifica características de gestión de calidad – Normas		Cuadros comparativos, esquemas, flujogramas de gestión de calidad		<ul style="list-style-type: none">- Presenta con puntualidad sus actividades y trabajos grupales.- Asistencia a clases puntualmente- Participación activa en clases	



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN POR PROCESOS	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Entiende los procesos hacia los procedimientos implementando: macroprocesos, procesos y componentes, actividades, tareas y movimientos.					
	Semana	Contenidos			Estrategia Didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	9	Enfoque funcional. Enfoque por procesos.	Reconoce la Simplificación administrativa.	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none"> • Exposición Debate dirigido (Discusiones) Talleres, Foros Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Textos • Documentos • Manuales Lluvia de ideas (Saberes previos) Participación voluntaria	Sustenta el funcionamiento de una entidad: problemas/necesidades logros y recursos.
	10	Características de los procesos. Características de la gestión por procesos en Trabajo Social	Emplea la metodología SGP-PCM y caracteriza componente de los procesos y Ordena las actividades según tipo, nivel y jerarquía de procesos.	Asume actividades en aprendizaje individualizado y cooperativo.		
11	Relación cliente – proveedor Triple rol Identificación.	Coopera en la clase con sus aportes.		Descompone los elementos conceptuales de un proceso: identificación.		
12	Tipos de procesos. Niveles de procesos. Jerarquía de procesos.	Comparte el trabajo con sus compañeros.				Aplica Tipología de procesos, jerarquía y actividades (SGP-PCM).
Unidad Didáctica III :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Identifica características de los enfoques, niveles y jerarquía		Elabora el esquema de proceso de calidad de una entidad pública o privada		<ul style="list-style-type: none"> - Presenta con puntualidad sus actividades y trabajos grupales. - Asistencia Puntual a Clases - Participación activa 	



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TRABAJO SOCIAL EN GESTIÓN POR TIPO DE PROCESOS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Hace uso de metodología de la SGP-PCM para la construcción de procesos operacionales de bienestar social en entidades públicas o privadas.					
	Semana	Contenidos			Estrategias Didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	13	Identificación de los procesos.	Describe en orden jerárquico las etapas de implementación y documentación	Participa activamente en el desarrollo de clases.	Expositiva (Docente/Alumno) • Exposición	Identifica etapas para la implementación de la gestión por procesos. Parámetros (fichas, flujo gramas).
	14	Identificación de la gestión por procesos en trabajo Social	Describe la gestión por procesos de Trabajo Social	Comparte el trabajo con sus compañeros.	Debate dirigido (Discusiones) • Talleres, Foros	Construye instrumentos de evaluación de la gestión por procesos en Trabajo Social
	15	Clasificación: Nivel operacional.	Determinación de un proceso en una entidad	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.	Lecturas • Textos • Documentos • Manuales	Construye manual de procesos de nivel operativo/misionales/clave.
	16	Procesos Operativos. Documentación	Construye los formularios de los procesos operativos.	Aprecia el trabajo desarrollado por sus compañeros.	Lluvia de ideas (Saberes previos) • Participación voluntaria	Sustenta el funcionamiento de una entidad y sus procesos operativos /misionales y participación de Trabajo Social
Unidad Didáctica IV:	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
		Discrimina los niveles operacionales de los procesos de calidad		Elabora Manuales de Procesos Elabora los procesos de una institución pública	Presenta con puntualidad sus actividades y trabajos grupales. Asistencia Puntual y participación en clases,	



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. MEDIOS Y MATERIALES

- Escritos
- Contenidos Temáticos
- Investigaciones
- Casos prácticos
- Biblioteca Virtual

2. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Repositorio de Datos
- Computadora
- Celulares
- Internet

VII. EVALUACIÓN

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

2. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación

3

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4 Módulos
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

La calificación es de carácter cuantitativo vigesimal, escala de 0 a 20. Nota promocional 11.



ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDÁCTICA I:

Fuentes Bibliográficas:

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de enero de 2002.
- Decreto Legislativo N° 1554, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de mayo de 2023.
- Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2026-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2026-PCM/SIP, Directiva para la implementación del Modelo de Integridad en las entidades del sector público. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 21 de enero de 2026.
- Agudelo, T. (2012). Evolución de la gestión por procesos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Beaumont, M. (2016). Gestión social: Estrategia y creación de valor. Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento Académico de Ciencias de la Gestión.
- Beltrán, S. J., Carmona, C. M., Carrasco, P. R., & Tejeros, P. F. (s.f.). La gestión por procesos. En Guía para una gestión basada en procesos. España.
- Pérez, J. (2012). Gestión por procesos (5ª ed.). ESIC Editorial.
- Pineda, N. (2011). El concepto de política pública: Alcances y limitaciones. El Colegio de Sonora.

Fuentes Hemerográficas:

- Alberto Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 27(2).

Fuentes electrónicas:

- Aranda, M., Ordóñez, L., & Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ebba135c-5708-4dc1-b030-2c0256661b33/content>



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2021). Gestión por procesos para la administración pública: Cuaderno de trabajo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2270>
- SERVIR N° 02-2014. (2014). Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/672694>
- Hernández, C. P. (2018). El sistema político peruano: Su principal nota característica y dos omitidas propuestas de reforma. Recuperado de <https://www.academia.edu/39981553/>
- Toledo, R. M. (2016). Política pública y gestión pública. Recuperado de https://www.uigv.edu.pe/fileadmin/facultades/contables/archivos/CONFERENCIA_29-02-2016.pdf

UNIDAD DIDÁCTICA II:

Fuentes Bibliográficas:

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación.
- Cruz, R. S. (2011). Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo: Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos [Tesis]. Universidad de Valencia.

Fuentes electrónicas:

- Corrales, O. A. (2016). Implantación de un sistema de calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos. Recuperado de http://oa.upm.es/44096/1/PFC_Andres_Corrales_Ojeado.pdf
- La gestión de la calidad, la calidad en la administración pública. (2017). Recuperado <http://sede.diputacionalicante.es/documentos/EMERI/OposicionDipuSeguimiento/00073.pdf>
- Gaitán, R. L. (2007). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos. Recuperado de RJ-027-2022-ACFFA. (2022).



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

- Política de gestión de calidad. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3243206/RJ-027-2022-ACFFAA.pdf?v=1654809506http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/86/32884145.pdf>

UNIDAD DIDÁCTICA III:

Fuentes Bibliográficas:

- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública". Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 23 de febrero de 2025.

Fuentes Hemerográficas

- Alberto Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2).
- Castañeda, P., & Salame, A. (2009, julio). Profesionalidad de trabajo social chileno. *Trabajo Social*, (76), pp.111-117.

Fuentes electrónicas:

- Mallar, M. A. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

UNIDAD DIDÁCTICA IV:

Fuentes Bibliográficas:

- Arévalo, S. (2014). Clima organizacional y su repercusión en la calidad de atención al usuario en el gobierno regional de Lima provincias [Tesis]. Perú.
- Barranco, C. (2011). Buenas prácticas de calidad y trabajo social.
- Cosio, J., & Díaz, F. (2011). Temas de administración general. En *Temas de administración general* (Vol. I, pp. 126-128). ABC Perú SAC.
- Senge, P. (2004). *La quinta disciplina* (1ª ed.; C. Gardini, Trad.). Ediciones Granica.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Fuentes Electrónicas:

- Norma Internacional ISO 21001:2018. Organizaciones educativas: Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso (1ª ed.). (2018).
- Quiroz, E. (2020). Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11638>
- Silva, V. (2013). Aplicación de gestión por proceso como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereyra [Tesis de maestría]. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180869>

Huacho, Febrero de 2026

