

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCESOS DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE, CENTRO SALUD I-3, DISTRITO MARÍA -
LUYA – AMAZONAS, 2022**

**Autora : Bach. Dalith Lluvitza Vigo Inga
Asesor : Dr. Juan Manuel Buendía Fernández**

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Vigo Inga Dalith Lluviza
DNI N°: 72134153
Correo electrónico: 7213415313@untrm.edu.pe
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Procesos de Atención y Satisfacción del Paciente, Centro Salud I-3, Distrito María-Luya-Amazonas, 2022.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Buendía Fernández Juan Manuel
DNI, Pasaporte, C.E N°: 17520709
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0003-4734-8269

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.00.00 Ciencias Sociales - 5.02.00 Economía, Negocios - 5.02.04 Negocios, Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 22, Marzo, 2024

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A Dios, que me ha brindado sabiduría y guiado en los momentos más difíciles.

A mis padres, porque me han ayudado a construir la persona que soy ahora y por inculcar en mi la importancia de estudiar.

A mis hermanos y familiares, por su cariño y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres, por estar conmigo en cada paso que doy; a mis hermanos y familiares por brindarme su respaldo incondicional; al Docente Juan Manuel Buendía Fernández que como asesor me ha orientado, apoyado y corregido al igual que mi amiga Carmencita Bacalla Fernández, que desempeñó un papel muy importante en este trabajo. Todas estas personas han influido en mi vida para darle sentido, por lo cual estaré siempre agradecida.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

PH.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

RECTOR

DR. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS.

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada PROCESOS DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO SALUD I-3, DISTRITO MARÍA - LUYA - AMAZONAS, 2022.; del egresado DALITH LLUVITZA VIEO INEA de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 25 de JULIO de 2023.



Firma y nombre completo del Asesor

JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ

JURADO EVALUADOR



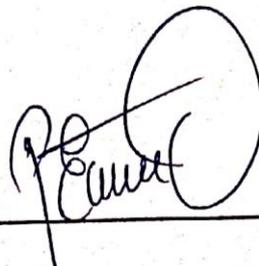
Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

PRESIDENTE



Mag. ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

SECRETARIA



Ing. PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

PROCESOS DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, CENTRO
SALUD I-3, DISTRITO MARÍA - LUYA - AMAZONAS, 2022

presentada por el estudiante ()/egresado (X) DALITA LLUVITZA VIEGO INGA
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional 7213415313@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 26 de 10 del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de noviembre del año 2023, siendo las 10:30 horas, el aspirante: Dalith Lluvitzza Vigo Inga, asesorado por Dr. Juan Manuel Buendía Fernández defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Procesos de atención y satisfacción del paciente, centro de salud I-3, distrito de María-Luya-Amazonas - 2022, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Secretario: Mag. Ester Roxana Muñoz Torres

Vocal: Ing. Patricia Escobedo Orampo

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

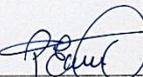
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

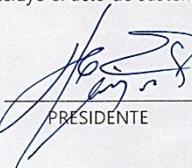
Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	21
2.1.1. Población	21
2.1.2. Muestra	21
2.1.3. Muestreo	22
2.2. MÉTODOS	22
2.2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.2.3. Procedimiento	24
2.3. ANÁLISIS DE DATOS.....	26

III.	RESULTADOS.....	26
3.1.	Objetivo Específico 1: Identificar las causas de las deficiencias en los procesos de atención del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.....	26
3.1.1.	Admisión del paciente:	28
3.1.2.	Atención del paciente:	28
3.2.	Objetivo Específico 2: Diagnosticar la calidad de servicio que brindan al paciente en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.....	29
3.2.1.	Elementos tangibles:	30
3.2.2.	Fiabilidad:	30
3.2.3.	Capacidad de respuesta:.....	30
3.2.4.	Seguridad:	30
3.2.5.	Empatía:	30
3.3.	Objetivo Específico 3: Definir las principales estrategias de mejora al proceso de atención al usuario del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.	31
3.3.1.	Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María, Luya, Amazonas.	31
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	55
VI.	RECOMENDACIONES	56
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
	ANEXOS	59
	ANEXO 1	60
	ANEXO 2.....	61
	ANEXO 3.....	64
	ANEXO 4.....	68
	ANEXO 5.....	69
	ANEXO 6.....	71

ANEXO 7.....	73
ANEXO 8.....	74
ANEXO 9.....	75
ANEXO 10.....	76
ANEXO 11.....	77
ANEXO 12.....	79
ANEXO 13.....	81
ANEXO 14.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Usuarios del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.....	21
Tabla 2 : Instrumentos de recolección de datos.....	24
Tabla 3 : Variable Procesos de Atención.....	28
Tabla 4 : Variable Satisfacción del Paciente.	29
Tabla 5 : Personal del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas.....	33
Tabla 6 : Matriz FODA del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas, 2023	37
Tabla 7 : Estrategias FO, DO, FA y DA	39
Tabla 8 : Cronograma de actividades.	51
Tabla 9 : Matriz de consistencia.	60
Tabla 10 : Operacionalización de variables.....	61
Tabla 11: Encuesta a los usuarios del Centro de Salud I-3, Distrito María – Luya – Amazonas, 2022.	64
Tabla 12 : Dimensión: Admisión del Paciente.	68
Tabla 13 : Dimensión: Atención del paciente.....	69
Tabla 14 : Dimensión: Elementos Tangibles.....	71
Tabla 15 : Dimensión: Fiabilidad.	73
Tabla 16 : Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	74
Tabla 17 : Dimensión: Seguridad.	75
Tabla 18 : Dimensión: Empatía.	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Esquema del procedimiento metodológico.	25
Figura 2 : Diagrama de causa – efecto (Espina de Ishikawa) del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.....	27
Figura 3 : Fachada del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.	34
Figura 4 : Organigrama Estructural del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas.....	35
Figura 5 : Diagrama de causa – efecto (Espina de Ishikawa) del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.....	40
Figura 6 : Pasillo destinado a sala de espera del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.	41
Figura 7 : Terreno disponible para ampliación del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.....	45
Figura 8 : Carpas implementadas en el Centro Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas.....	46

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo revisar los procesos de atención y satisfacción del paciente del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo, de tipo transversal. La población estuvo conformada por los adscritos al Centro Salud, siendo 844 usuarios, tomándose una muestra de 264 usuarios; para la recolección de los datos se emplearon como técnicas la encuesta y la entrevista, el cuestionario fue la herramienta que permitió conocer la percepción de los usuarios respecto a los procesos de atención y satisfacción de paciente, evaluándose los aspectos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. También se utilizó una guía de entrevista que se aplicó al personal directivo del Centro Salud. Los resultados evidenciaron que la variable procesos de atención presenta una percepción relativamente buena por parte de los usuarios; respecto a la variable satisfacción del paciente, las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía son aquellas de las que la mayoría de los usuarios manifestaron estar inconformes, sin embargo, respecto a las dimensiones fiabilidad y seguridad presentaron resultados positivos. En base a estos resultados, se diseñó una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María, planteándose estrategias referidas a la infraestructura, habilidades sociales y comunicativas del personal, señalización, vocación profesional y orientación e información al usuario.

Palabras clave: Procesos de atención, satisfacción del paciente, calidad de servicio, percepción, centro salud, propuesta de mejora.

ABSTRACT

The objective of this research was to review the patient care and satisfaction processes of the I-3 Health Center, María – Luya – Amazonas district, 2022. The approach was quantitative, descriptive level, cross-sectional. The population was made up of those assigned to the Health Center, with 844 users, taking a sample of 264 users; To collect the data, the survey and interview were used as techniques. The questionnaire was the tool that allowed us to know the perception of users regarding the care processes and patient satisfaction, evaluating the aspects: tangible elements, reliability, capacity, response, security and empathy. An interview guide was also used that was applied to the management staff of the Health Center. The results showed that the attention processes variable presents a relatively good perception by users; Regarding the patient satisfaction variable, the dimensions: tangible elements, responsiveness and empathy are those with which the majority of users expressed dissatisfaction; however, with respect to the dimensions reliability and safety, they presented positive results. Based on these results, a proposal to improve care processes was designed to increase patient satisfaction at the I-3 Health Center, María district, considering strategies related to infrastructure, social and communication skills of the staff, signage, professional vocation and guidance and information to the user.

Keywords: Care processes, patient satisfaction, service quality, perception, health center, improvement proposal.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el sector salud está viviendo un gran desafío debido principalmente a la pandemia que ha golpeado el mundo y que ha cobrado miles de vidas humanas, la falta de equipos médicos e infraestructura de calidad evitaron que se pudiera atender la creciente cifra de contagiados por la COVID-19 en los primeros meses del año. Según el reporte técnico “Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud”, realizado por el Ministerio de Salud (Minsa) en enero del 2020, el 51 % de hospitales del país presentaba problemas de infraestructura que impedían prestar servicios de manera óptima (Conexión ESAN, 2020); además de la infraestructura existen otros problemas que aquejan al sector salud peruano como la falta de personal médico especializado, la falta de equipos y el ineficiente manejo de recursos públicos; siendo quizás la respuesta a estos problemas que el Estado peruano invierte menos del 5% del PBI en materia de salud pública.

Los desafíos que ha presentado la pandemia han puesto en evidencia las grandes carencias del sector salud en el Perú, si bien es cierto el acceso a la salud y el bienestar es un derecho humano, y es obligación del Estado garantizar que todas las personas, no solo las de mayor poder adquisitivo, puedan acceder a los más altos niveles de salud y asistencia sanitaria, es así que los establecimientos de salud distribuidos en todo el país deben asegurar atención de calidad a la población.

Teniendo en cuenta esto, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia; sin embargo, mejorar los servicios de salud públicos no es tarea fácil y requiere que se involucren a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

Para la realización de la presente investigación se han utilizado diversas fuentes bibliográficas que ayudaron a realizar un análisis completo y una discusión de los resultados. Algunas de estas fuentes se describen en detalle a continuación, para lo cual se tomaron dos antecedentes tanto nacionales como internacionales.

Bohorquez Monroy (2017), en su tesis titulada: “Desarrollo de una propuesta de mejoramiento continuo para el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario

de la Samaritana (HUS), con la aplicación de la metodología Lean Healthcare” en la ciudad de Bogotá, Colombia. Tesis previa para optar el título de Ingeniero Industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Libre de Colombia. La investigación tuvo por objetivo general desarrollar una propuesta de mejoramiento continuo para el servicio de urgencias del hospital, que permita mejorar el nivel de servicio prestado de forma eficiente. Se empleó la metodología mixta y se obtuvieron estrategias de mejora tales como: definir un procedimiento de recepción de pacientes, implementar señalización para una mejor ubicación del paciente, implementar un sistema que permita el flujo adecuado de la información que se necesita para el traslado de los pacientes, realizar un seguimiento al desempeño de los colaboradores, eliminar los procedimientos que son repetitivos, implementar equipos de mejora. La implementación de las estrategias antes mencionadas dio como resultado una disminución en el tiempo de atención a los pacientes en más de treinta minutos incrementándose así las actividades que más generan valor.

Romero Loor (2010), en su investigación titulada: “Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital” en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Tesis previa para obtener el título de Ingeniero Industrial de la Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil – Ecuador. El objetivo principal del estudio fue disminuir los tiempos de espera de los pacientes en un hospital de Guayaquil mediante el análisis del proceso y las actividades de atención. La muestra estuvo constituida por el conjunto de procesos de atención que se llevaron a cabo durante el período de tiempo que duro este estudio. La metodología empleada inició con la elaboración de diagramas de flujo para conocer la situación actual, este análisis situacional permitió identificar el problema utilizando el diagrama Pareto y diagrama causa – efecto; también se elaboró un análisis costo beneficio el cual permitió plasmar la conveniencia de las mejoras planteadas. Se pudo concluir que las principales causas de la problemática del hospital son la falta de comunicación, información, organización, personal; respecto al análisis costo beneficio que se realizó éste arrojó resultados positivos ante la aplicación de las estrategias.

Calle López (2019) en su tesis titulada: “Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura -2018”. Tesis previa para obtener el título de Licenciado en Administración, de la Escuela Académico Profesional de Administración perteneciente a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente. La investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental – transversal. El estudio se realizó a la población constituida por todos los usuarios del Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura, siendo 79162 personas; para esto se sacó una muestra conformada por 191 usuarios; para la recolección de datos se empleó la encuesta y la entrevista. Las conclusiones del estudio determinaron que los usuarios no están satisfechos con los procesos de atención y admisión del Centro de Salud, además de expresar opiniones negativas sobre las dimensiones que se evaluaron que fueron elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; más de la mitad de los encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio que ofrece el establecimiento. Luego de la obtención de estos resultados se elaboró una propuesta de mejora en los procesos para así incrementar la satisfacción del paciente; esta propuesta estuvo orientada a la infraestructura, personal y equipos.

Vásquez Bautista y López Tafur (2015), en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo Oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el período 2013”, tesis previa para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, de la escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La metodología empleada partió de la investigación exploratoria, se aplicaron encuestas y entrevistas para la recolección de datos; la población de estudio fueron todos los usuarios del policlínico y también los trabajadores de dicha entidad; la muestra que se empleó fue de 270 personas. Los resultados mostraron que los pacientes tienen una insatisfacción moderada respecto al servicio que se les ofrece; siendo los puntos más críticos: el tiempo de espera prolongado para ser atendidos, demora en la emisión de citas y el tiempo insuficiente de la consulta

médica (no teniendo tiempo suficiente para su chequeo y la resolución de sus dudas).

Esta problemática se acentúa en los centros de salud de las zonas más alejadas, cuya capacidad de respuesta, se podría decir que no es la adecuada; esta investigación se centrará en uno de estos tantos centros, el Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas, donde se realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción del paciente y se elaboró una propuesta de mejora en favor de esta institución. Se determinó como problema de investigación: ¿Qué procesos de atención son necesarios para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas, 2022? Los objetivos específicos del estudio fueron: **1. identificar** las causas de las deficiencias en los procesos de atención del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas – 2022; **2. diagnosticar** la calidad de servicio que brindan al paciente en el Centro Salud y **3. definir** las principales estrategias de mejora al proceso de atención al usuario del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2022.

Es relevante brindar al paciente una atención que sea efectiva, en ese sentido la prioridad debe enfocarse hacia el logro de la satisfacción óptima pues la calidad en los servicios de salud se mide en el nivel de resultados y satisfacción que muestre el paciente y su familia. La propuesta puesta a disposición del personal del establecimiento en cuestión, contribuirá para identificar los problemas y tomen en cuenta las alternativas de mejora que han sido planteadas. Los resultados evidenciaron que la variable procesos de atención presenta una percepción relativamente buena por parte de los usuarios; respecto a la variable satisfacción del paciente, las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía son aquellas de las que la mayoría de los usuarios manifestaron estar inconformes, sin embargo, respecto a las dimensiones fiabilidad y seguridad presentaron resultados positivos.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

2.1.1. Población

La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018).

La población de estudio de esta investigación estuvo comprendida por todos los adscritos al Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas. Según la información obtenida en este Centro de Salud la cantidad de usuarios es de 844, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: *Usuarios del Centro Salud I-3, distrito María - Luya - Amazonas 2023.*

Género	Masculino	Femenino	Total
Edad			
Niños (0 - 17 años)	125	119	244
Adultos (18 - 96 años)	321	279	600
Total	446	398	844

2.1.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población que mantiene sus mismas características. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

Para establecer el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas la cual es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N	=	Tamaño de la población: 844
Z	=	Nivel de confianza: 1.96
d	=	Error o precisión de la muestra: 0.05
P	=	Probabilidad de éxito: 0.5
Q	=	Probabilidad de fracaso: 0.5
n	=	Tamaño de la muestra

$$n = \frac{844 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (844 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 264.21252322435$$

$$n = 264$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 264, siendo así éste el número de encuestas a aplicarse.

2.1.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó es el muestreo probabilístico, aleatorio simple.

2.2. MÉTODOS

2.2.1. Tipo de investigación

Según la intervención del investigador, la investigación fue no experimental ya que no se controló, manipuló o alteró a la variable de estudio. De enfoque cuantitativo, ya que los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos se analizaron a través de métodos estadísticos. De nivel descriptivo, debido a que su finalidad fue describir la situación actual de la atención en el Centro Salud I-3, distrito María, Luya; tan igual como sucedió en el entorno donde se desarrolló para luego realizar una propuesta de mejora. El estudio fue transversal, porque la variable se midió en una sola ocasión, es decir la muestra seleccionada se utilizó una sola vez en el tiempo para recolectar información de la variable. La investigación también fue de tipo propositiva, ya que luego de realizar

un diagnóstico situacional se utilizó la información para realizar la propuesta de mejora.

2.2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.2.2.1. Métodos

El método que se utilizó en la investigación fue inductivo - deductivo, ya que se realizó un diagnóstico situacional del “Centro Salud I-3, distrito María” a partir de la observación. Y los resultados obtenidos se tomaron como referencia para diseñar una propuesta de mejora para la institución.

Método inductivo: El método inductivo parte de la observación para intentar explicar un fenómeno o situación terminando en una conclusión. (Vásquez, 2017)

Método deductivo: El método deductivo parte de premisas y posteriormente a través de la lógica obtiene conclusiones. (Vásquez, 2017)

2.2.2.2. Técnicas

Se utilizaron las siguientes técnicas para la recolección de datos:

- **Observación:** mediante la observación se realizó un primer diagnóstico que nos permitió describir y explicar la situación de la variable de estudio y así adquirir datos adecuados y fiables.
- **Encuesta:** esta técnica fue aplicada a los 264 usuarios de la muestra de estudio del “Centro Salud I-3, distrito María, Luya”. Para así conocer su apreciación sobre la calidad de atención de este centro de salud (opiniones, hechos, sucesos u otras situaciones de estudio)
- **Entrevista:** esta técnica se aplicó a la jefa del Centro Salud I-3, distrito María, que permitió obtener el punto de vista también de la institución en estudio y no solo de los usuarios y de esta manera tener un mejor panorama con respecto a la investigación.

- Análisis documental: se utilizó fuentes secundarias como libros, tesis, artículos científicos y páginas web para recolectar datos sobre la variable de interés.

2.2.2.3. Instrumentos

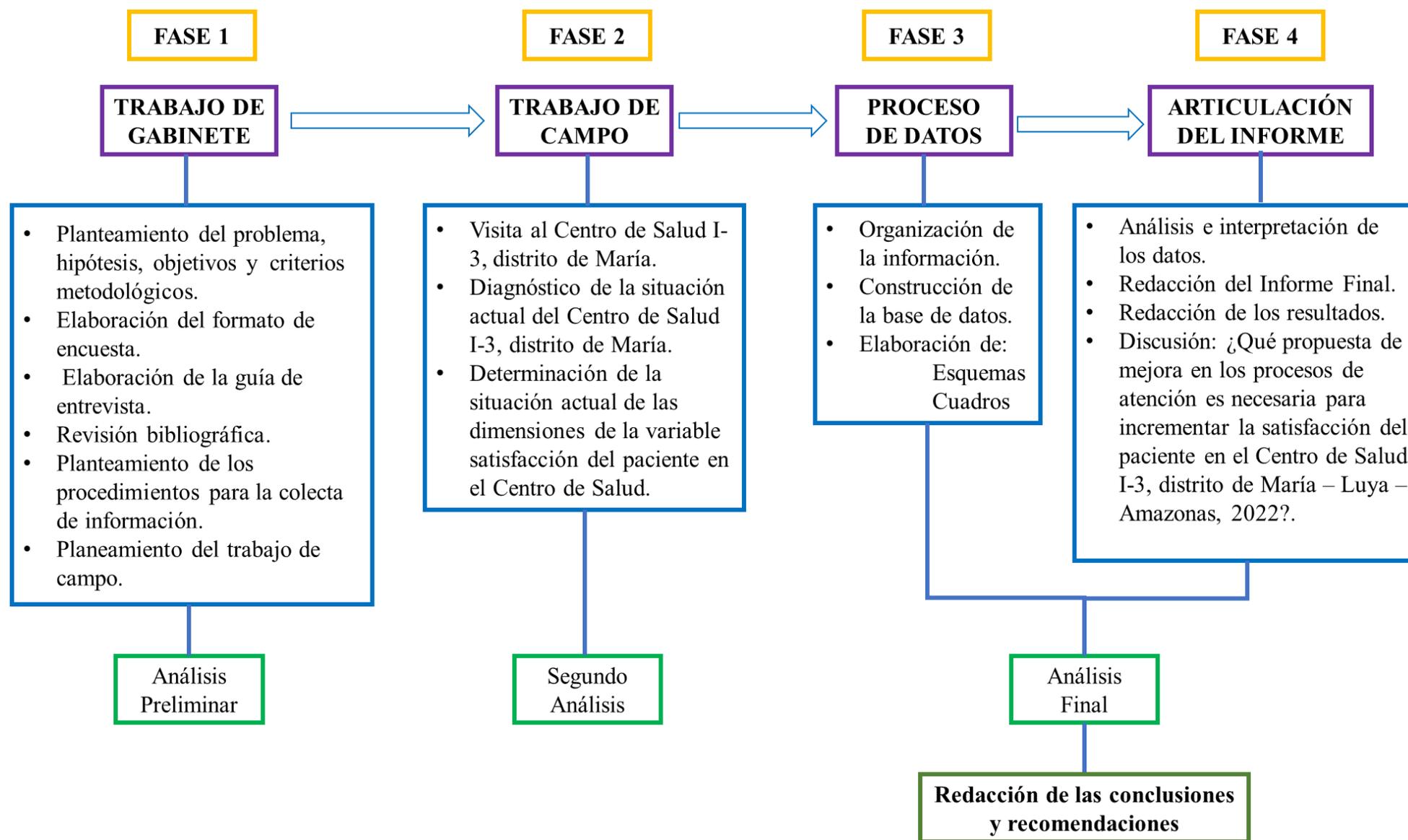
Tabla 2: *Instrumentos de recolección de datos.*

Técnicas	Instrumentos
Observación	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de registro. • Cámara fotográfica y videos.
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Las respuestas fueron valoradas empleando la escala de Likert, considerándose así los siguientes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi Nunca - Nunca
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista estructurada. • Grabaciones de audio.
Análisis documental	<ul style="list-style-type: none"> • POI del Centro Salud I-3, distrito María. • Fichas bibliográficas

2.2.3. Procedimiento

La investigación se llevó a cabo en cuatro fases que se describen en el siguiente esquema.

Figura 1: Esquema del procedimiento metodológico.



2.3. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los usuarios del Centro Salud I-3, distrito María, es mostrado mediante cuadros para su fácil interpretación. El procesamiento de los datos recopilados se llevó a cabo a través del programa Excel para Windows. Los datos obtenidos mediante la entrevista que fue aplicada a la jefa del Centro Salud María, se interpretaron para posteriormente emplear dicha información para determinar el diagnóstico situacional y cimentar la propuesta de mejora.

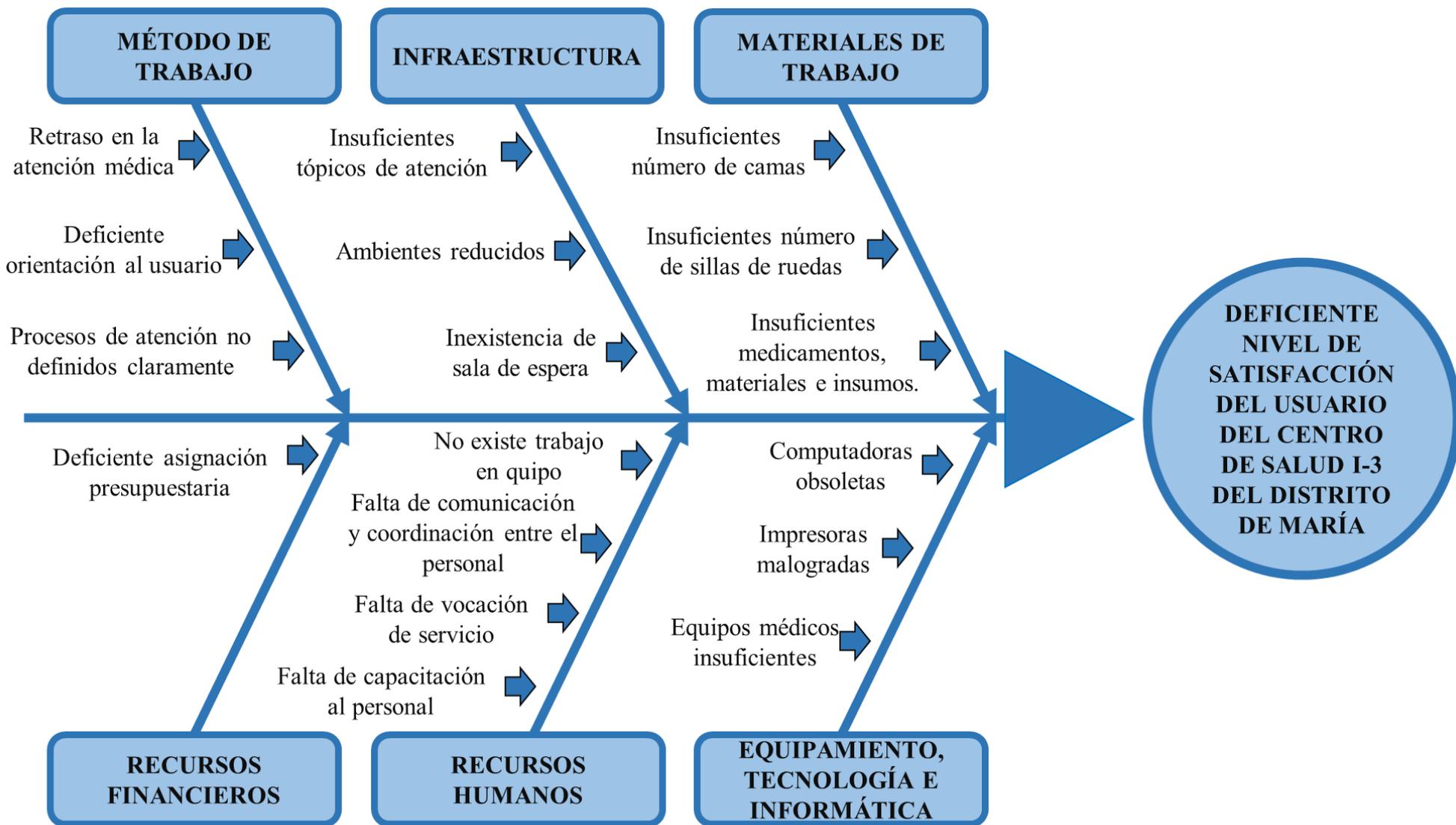
III. RESULTADOS

3.1. Objetivo Específico 1: Identificar las causas de las deficiencias en los procesos de atención del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.

Según se muestra en la figura 2, los aspectos más álgidos que se evidencian en el Centro de Salud, son:

- Método de trabajo.
- Infraestructura.
- Materiales de trabajo.
- Recursos Financieros.
- Recursos Humanos.
- Equipamiento, Tecnología e Informática.

Figura 2: Diagrama de causa – efecto (Espina de Ishikawa) del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2023.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Variable *Procesos de Atención*.

Dimensiones	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
VARIABLE PROCESOS DE ATENCIÓN										
Admisión del paciente	22	8.3%	29	11.1%	93	35.1%	39	14.9 %	81	30.6%
Atención del paciente	146	55.4%	56	21.2%	45	17%	12	4.7%	4	1.7%

Con relación a la primera variable, Procesos de Atención, ésta ha analizado dos dimensiones que son:

3.1.1. Admisión del paciente: los resultados promedios determinan que el 35.1% de los usuarios encuestados considera que los aspectos relevantes en cuanto al proceso de admisión cada vez que acuden para ser atendidos “a veces” son adecuados, una cifra más preocupante que representa el 45.5% considera que “casi nunca” o “nunca” están satisfechos con los aspectos evaluados, siendo solo el 19.4% de los encuestados evalúan de manera positiva (“siempre” o “casi siempre”) la dimensión admisión del paciente.

3.1.2. Atención del paciente: El promedio final obtenido por las respuestas a las tres interrogantes de esta dimensión muestra que el 76.6 % de los usuarios encuestados considera que los aspectos relevantes en cuanto al proceso de atención del paciente si son adecuados o al menos “casi siempre” lo son, puesto que se les brinda el tiempo apropiado para solucionar sus consultas sobre su problema de salud lo cual contribuye al correcto entendimiento de las indicaciones del profesional médico, además de que la mayoría considera que el tratamiento y diagnóstico que se le brindó fue el más adecuado para tratar su problema de salud, por otro lado un pequeño porcentaje que representa el 6.4% considera que no reciben una adecuada atención y revisión por parte del personal médico.

El detalle mayor de las respuestas se presenta en los Anexos 4 y 5 (Tabla 11 y 12).

3.2. Objetivo Específico 2: Diagnosticar la calidad de servicio que brindan al paciente en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.

A continuación, se resume el diagnóstico de la calidad del servicio, según los resultados encontrados en cada dimensión:

- Instalaciones permanecen limpias la mayor parte del tiempo de la atención.
- Accesibilidad limitada a implementos necesarios para atención de los pacientes.
- Ambientes inseguros e incómodos para el número de pacientes.
- Orientación aceptable por parte del personal administrativo.
- Se respeta el orden de llegada de los pacientes para atenderlos.
- Generalmente se proporciona los medicamentos prescritos por los médicos.
- Archivo de historias clínicas ordenado.
- El tiempo de espera para ser atendidos es muy excesivo.
- Limitada disposición del personal para asistir a los pacientes si lo necesitan.
- Respeto a la privacidad de los pacientes durante los exámenes.
- Los pacientes confían en que, en el Centro de Salud, lo indicado por los médicos y los medicamentos prescritos, les ayudó a mejorar su problema de salud.
- Los pacientes perciben que se debe mejorar el trato del personal del Centro de Salud hacia ellos.

Tabla 4: Variable Satisfacción del Paciente.

Dimensiones	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE										
Elementos tangibles	67	25.4%	40	14.9%	84	31.6%	63	23.7%	12	4.4%
Fiabilidad	117	44.3%	71	26.9%	65	24.6%	11	4.2%	0	0%
Capacidad de respuesta	73	27.8%	50	18.9%	115	43.7%	21	7.8%	5	1.8%
Seguridad	147	55.8%	69	26.3%	33	12.4%	12	4.5%	3	1%
Empatía	37	14%	67	25.4%	140	53%	15	5.7%	5	1.9%

La segunda variable, Satisfacción del paciente, analizó las siguientes dimensiones:

- 3.2.1. Elementos tangibles:** Teniendo los resultados de las preguntas por las cuales está constituida esta dimensión, es preciso analizar el resultado final para determinar la situación de la dimensión Elementos Tangibles en el Centro Salud de María, para esto se emplearán los porcentajes promedios de las respuestas obtenidas a las cuatro preguntas, siendo así los resultados determinan que el 40.3% de los usuarios encuestados considera estar satisfecho con los aspectos relevantes en cuanto a los elementos tangibles evaluados, un promedio del 31.6% manifiesta que “a veces” son adecuados y por último un 28.1% de los encuestados evalúan de manera negativa (“nunca” o “casi nunca”) la dimensión elementos tangibles.
- 3.2.2. Fiabilidad:** Según los promedios obtenidos por las respuestas formuladas en la misma, es que el 71.2% de los encuestados considera que los aspectos relevantes a la “fiabilidad” del Centro Salud de María son “siempre” o “casi siempre adecuados”, un promedio del 24.6% menciona que los considera adecuados “a veces” y un 4.2% “casi nunca”.
- 3.2.3. Capacidad de respuesta:** El promedio final obtenido por las respuestas a las tres interrogantes de esta dimensión muestra que el 46.7 % de los usuarios encuestados considera que los aspectos relevantes en cuanto a la dimensión “capacidad de respuesta” si son adecuados o al menos “casi siempre” lo son, puesto que ubicó con facilidad su historia clínica, y además consideran que los trabajadores del Centro de Salud siempre están dispuestos a ayudarlos, sin embargo un gran porcentaje del 43.7% afirma que “a veces” estos aspectos son adecuados.
- 3.2.4. Seguridad:** Los resultados promedios de las tres preguntas por las cuales está constituida la dimensión “Seguridad” evidencian que, un promedio del 82.1% de los usuarios encuestados considera que los aspectos relevantes en cuanto a la seguridad que el Centro de Salud les proporciona son adecuados, el 12.4% considera que “a veces” los aspectos evaluados son los adecuados y el 5.5% de los encuestados evalúan de manera negativa (casi nunca o nunca) la dimensión seguridad.
- 3.2.5. Empatía:** El promedio final obtenido por las respuestas a las dos interrogantes de esta dimensión muestra que el 39.4% de los usuarios encuestados considera que los aspectos

referentes a la “empatía” que existe en los colaboradores del Centro Salud de María “siempre” o “casi siempre” se encuentran presentes, un 53% manifiesta que “a veces” consideran que se encuentra presente la empatía y un 7.6% asevera que esta característica “casi nunca” o “nunca” la ven reflejada en el personal del centro de salud; lo cual nos indica que la situación de esta dimensión no es adecuada.

El detalle mayor de las respuestas se presenta en Anexos 6 al 10 (Tablas 13 a la 17).

3.3. Objetivo Específico 3: Definir las principales estrategias de mejora al proceso de atención al usuario del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.

3.3.1. Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María, Luya, Amazonas.

Para lograr alcanzar el objetivo general de la presente investigación, se ha previsto realizar una propuesta de mejora cimentada en los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta. Con esta propuesta se pretende mejorar los procesos de atención del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María y lograr a su vez con esto, la satisfacción del paciente.

3.3.1.1. Población objetivo

Pacientes que solicitan atención médica en el Centro Salud I-3, distrito María, Luya – Amazonas – 2023.

3.3.1.2. Lugar de ejecución

Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2023.

3.3.1.3. Justificación

La presente propuesta se justifica en los resultados del presente estudio, los cuales revelaron que el nivel de satisfacción del paciente del Centro Salud I-3, distrito María es bajo, viéndose esto reflejado en las continuas quejas de los usuarios, lo cual se relaciona a su vez con la situación de la infraestructura, personal insuficiente, falta de equipos, materiales e insumos para la adecuada atención de los pacientes.

Esta situación resulta bastante alarmante, teniendo en cuenta que este centro de salud atiende a un número considerable de personas, no solo del distrito de María sino también de los anexos y centros poblados aledaños.

Pues ya son varios años en los que lleva funcionando este establecimiento y no se han realizado cambios significativos en la infraestructura, o gestiones para asegurar el abastecimiento necesario y a tiempo de los insumos requeridos para la atención, evidenciándose además problemas en cuanto al personal, no solo porque tal vez sean pocos, sino también que no están capacitados para dar un buen trato al paciente.

En el presente plan se pretende identificar los cuellos de botella y los desperdicios en los procesos para así fundamentar sobre esto las principales estrategias o cursos de acción a seguir para lograr brindar una atención de calidad a los usuarios del distrito de María y zonas aledañas.

3.3.1.4. Situación actual del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas.

El Centro Salud I-3, distrito María, provincia de Luya es una institución de carácter público, que presta servicios de primer nivel de atención al distrito de María y sus tres anexos: Cuchapampa, Quizango y Mangalpa, siendo 844 usuarios; este centro de salud cuenta con un área de 122.20 m²; lleva funcionando desde mayo del 2009 es decir, poco más de 14 años y en la actualidad cuenta con muchos equipos obsoletos.

El servicio de emergencias del Centro de Salud brinda atención las 24 horas del día y la atención de citas y consultas es:

- Lunes a sábado: 7:30 a.m. – 7:00 p.m.

La institución actualmente cuenta con 12 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5: Personal del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas.

Personal del Centro de Salud I-3, distrito María	Profesión o Cargo	DNI	Condición Laboral
Marie Lilibeth Suarez Peche	Médico	70828008	Contrato 276
Leidi Gómez Cachay	Lic. Enfermería	70069465	Plaza 276
Frank Samir Mac Rojas López	Psicólogo	72672227	Contrato CAS
Rosaura Pilar Ocampo Inga	Lic. Enfermería	48259631	Contrato CAS
Diana Kely García Valencia	Obstetra	70306346	Contrato CAS
Gina Paola Cotrina Flores	Cirujano Dentista	46805950	Contrato CAS
Silvia Aurora Torrejón Gómez	Tec. Enfermería	33794862	Nombrada
Merly Zavaleta Vílchez	Tec. Laboratorio	40911556	Nombrada
Flor Yessenia Carrasco Tarrillo	Tec. Enfermería	70807250	Contrato CAS
Lisbeth Mayvit Sánchez Zocón	Tec. Enfermería	77506300	Contrato CAS
Dalith Lluvitza Vigo Inga	Digitadora	72134153	Terceros
Modesto Muñoz Villacrez	Chofer	33794846	Contrato CAS

La infraestructura del centro de salud es reducida por lo que los procesos de admisión y atención de los pacientes no se realizan de forma eficiente, puesto que se produce aglomeración producto del poco espacio existente en el local. Es importante recalcar que el centro de salud no cuenta con una sala de espera, teniendo los pacientes que esperar en el pasillo para ser atendidos, un ambiente de total incomodidad.

Los pocos consultorios no reúnen las condiciones necesarias para la atención y privacidad de los pacientes, tampoco se cuentan con los suficientes materiales y equipos para la atención oportuna de ciertos casos de emergencia o de mayor complejidad.

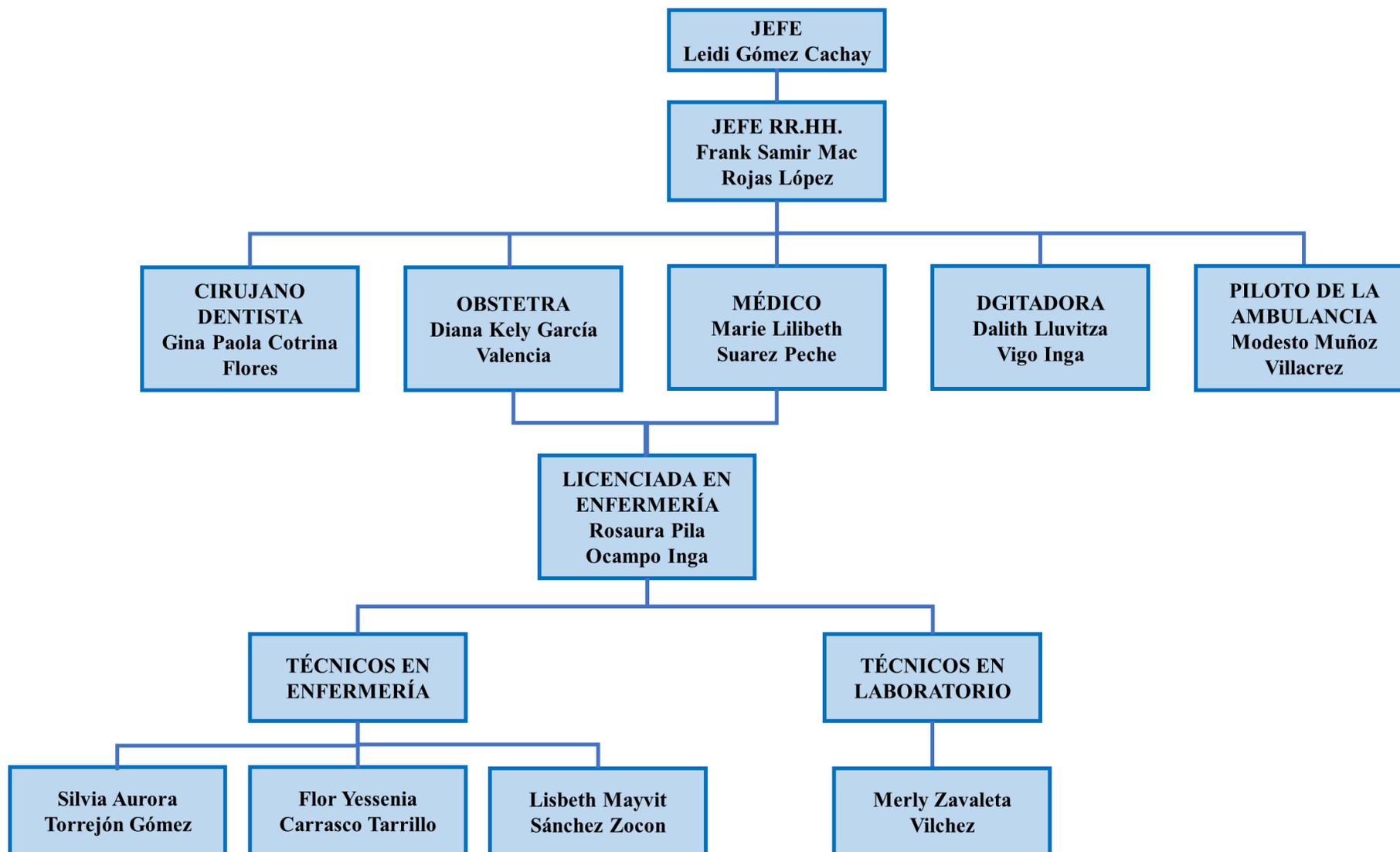
Entre otros problemas más son los que afectan actualmente al Centro Salud I-3, distrito María y por ende es relevante el diseño de una propuesta que permita mejorar la

atención y así conseguir la satisfacción del usuario que es a lo que deben las instituciones de carácter público, en especial las del sector salud.

Figura 3: Fachada del Centro Salud I-3, distrito María – Luya- Amazonas 2023.



Figura 4: Organigrama Estructural del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas.



a) Proceso de atención del paciente

El paciente al ingresar al centro de salud, en primer lugar debe acudir al área que denominaremos pre-triaje, donde le comunica al admisionista su nombre para que éste realice la ubicación de su historia clínica, posteriormente el paciente pasa a la zona de espera hasta ser llamado por la enfermera de triaje (dependiendo del orden de llegada), donde se le toman algunos datos al paciente (peso, presión arterial, talla) de manera manual y se coloca esta información en el folder de la historia clínica, en esta área se debe comunicar el motivo de su visita al centro de salud para ser derivado con el especialista; luego de pasar por el área de triaje el usuario regresa a la zona de espera hasta que sea llamado para su atención. Es así que el proceso continúa cuando la enfermera una vez tomados los datos remite la historia clínica del usuario al especialista para que éste lo llame dependiendo del orden de llegada. Una vez pasada la consulta con el médico, en el caso de que se le brinde una receta para adquirir medicamentos, el paciente lleva su receta al área de farmacia para que el personal le realice la dispensación de lo recetado.

Cabe destacar que el centro de salud no cuenta con una zona destinada para ser zona de espera, sino que los pacientes deben esperar en el pasillo, lo cual ocasiona aglomeraciones e incomodidad.

b) Matriz FODA, estrategias y espina de Ishikawa:

Tabla 6: Matriz FODA del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2023.

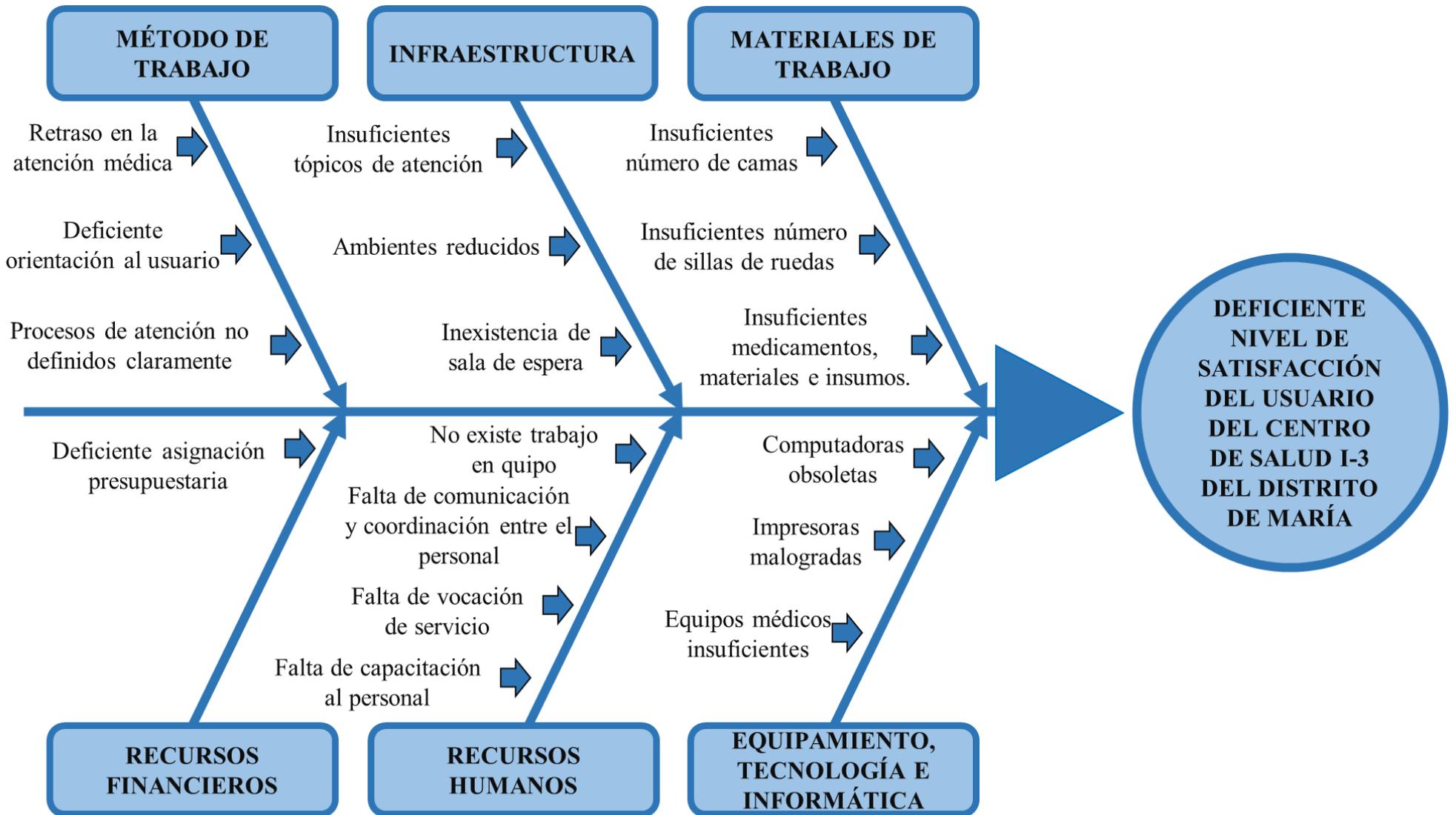
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: El personal con el que cuenta el Centro de Salud (que si bien es insuficiente) está capacitado y cuenta con experiencia.</p> <p>F2: Ubicación de fácil acceso para la población.</p> <p>F3: Disponibilidad de sistemas de información (SIASIS, Consulta en Línea SIS), Aplicativo SIS para el apoyo en los procesos administrativos.</p> <p>F4: Entidad prestadora de salud pública por lo que los servicios son gratuitos.</p> <p>F5: Profesionales con disposición para actividades de capacitación.</p>	<p>D1: Equipos médicos insuficientes.</p> <p>D2: Inadecuada infraestructura.</p> <p>D3: No cuenta con un equipo multidisciplinario (servicio de medicina, obstetricia, laboratorio, odontología) suficiente para brindar atención todo el día (dos turnos).</p> <p>D4: La demanda del servicio es mucho mayor de la oferta que se tiene por lo que se producen aglomeraciones de pacientes en espera de atención.</p> <p>D5: Falta de diversidad de medicamentos en la farmacia del establecimiento.</p> <p>D6: Limitados recursos financieros.</p> <p>D7: Insuficientes insumos y materiales.</p> <p>D8: Insuficientes ambientes en el centro de salud (no existe sala de espera).</p> <p>D9: Bajos niveles de satisfacción al usuario.</p>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Cuenta con el apoyo y respaldo del MINSA.</p> <p>O2: Posibilidad de captar talento humano altamente calificado que fortalezca la competitividad del centro de salud (residentes médicos, obstetras, laboratorio, odontólogos (as)).</p> <p>O3: Autoridades e instituciones comprometidas con la salud de la población.</p> <p>O4: Incremento de afiliaciones al SIS disminuyendo brechas de acceso.</p> <p>O5: Mejoramiento y expansión de la infraestructura del centro de salud.</p> <p>O6: Alianzas estratégicas en el sector.</p> <p>O7: Políticas de salud nacional que apoyen a la salud pública.</p>	<p>A1: Prácticas tradicionales y automedicación de los pacientes.</p> <p>A2: Empresas privadas dedicadas a la salud que prometen ser más eficientes.</p> <p>A3: Baja asignación de presupuesto a las acciones de salud.</p> <p>A4: Reformas en el sistema de salud.</p> <p>A5: Incremento de pacientes que requieren internamiento y atención especializada con equipos no existentes en el centro de salud.</p> <p>A6: Nuevos virus y enfermedades.</p> <p>A7: Farmacias competidoras cuentan con amplia diversidad de productos farmacéuticos.</p>

Tabla 7: Estrategias FO, DO, FA y DA.

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>(F1, F3; O2, O4) Simplificar los procesos internos para disminuir el tiempo de atención al usuario.</p> <p>(F1, F5; O1, O2) Implementar un plan de gestión de recursos humanos que plantee motivar con premios y estímulos en función a competencias y desempeño.</p> <p>(F1, F5; O1, O2, O7) Desarrollar procesos y procedimientos que fomenten la motivación y compromiso de los empleados.</p>	<p>(D2, D4, D6, D8; O1, O3, O5, O7) Proponer y gestionar la ampliación del establecimiento para que éste sea más cómodo.</p> <p>(D4, D8; D9; O1, O4, O6) Implementar un proyecto de atención al usuario por vía telefónica, para citas o consultas sobre los servicios.</p> <p>(D9; O1, O3, O4) Impresión de folletos y afiches informáticos para los usuarios.</p> <p>(D1, D6, D7, D9; O1, O3, O4, O6, O7) Gestionar presupuesto para la compra de equipos, materiales e insumos.</p>
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>(F1, F2, F5; A2) Implementar un plan de mejora en los procesos de atención.</p> <p>(F3; A1, A2) Adquirir e implementar herramientas tecnológicas que permitan la explotación de la información de los usuarios para ofrecer un servicio personalizado y de seguimiento en favor de la población.</p> <p>(F1, F5; A2, A4, A6) Implementar programas de capacitación periódica a los colaboradores para así fortalecer sus habilidades y conocimientos y le brinden un mejor servicio al usuario.</p> <p>(F1; A1, A6) Implementar programas de información sobre diversos temas de salud para la población.</p>	<p>(D9; A2) Realizar la medición periódica de la satisfacción del usuario para así implementar las acciones necesarias para mejorar el servicio.</p> <p>(D1, D6, D7; A3) Implementar programas para mejorar el uso de los recursos.</p> <p>(D4, D6; A6) Preparar planes y programas para situaciones de emergencias y desastres.</p>

Figura 5: Diagrama de causa – efecto (Espina de Ishikawa) del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2023.



Fuente: Elaboración propia.

A través del diagrama de Ishikawa se pudo determinar las causas del problema del deficiente nivel de satisfacción del usuario del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas.

c) Descripción de las principales causas del desperdicio en los procesos de atención

❖ **Inexistencia de sala de espera**

El centro de salud no cuenta con un ambiente destinado a ser sala de espera, por ende, los pacientes deben esperar para ser atendidos en el pasillo; esto es un gran problema puesto que; el centro de salud maneja dos turnos, en la mañana y en la tarde, la mayoría de los usuarios va en las mañanas por lo que en estas horas hay una gran aglomeración de pacientes, lo cual también significa un obstáculo para el correcto desarrollo de los procesos de atención, además de la incomodidad de los pacientes. Contar con una sala de espera es un factor decisivo en la satisfacción del paciente, pues la sala de espera suele ser el primer contacto que el paciente tiene con el centro de salud; por ende, se debe disponer de un espacio suficiente para evitar las aglomeraciones.

Figura 6: Pasillo destinado a sala de espera del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2023.



❖ **Falta de comunicación y coordinación entre el personal**

Como bien sabemos toda institución está de manera constante trasladando información tanto al público externo como también de manera interna; es así que los establecimientos de salud llegan a ser fuentes inagotables de información, la comunicación interna en estas instituciones promueve la identificación, integración y cohesión del personal que

genere un clima de confianza. Una comunicación interna eficaz hace posible que la organización esté plenamente operativa, que cumpla con sus objetivos y que ofrezca una atención sanitaria segura, adecuada, efectiva y eficiente.

El personal del centro de salud del distrito de María tiene problemas de comunicación y esto dificulta la correcta realización de sus labores, no existe compañerismo entre los colaboradores lo cual se ve reflejado principalmente cuando se cometen errores durante la realización de su trabajo, en lugar de unir sinergias para identificar el motivo del error e intentar buscar una solución que permita que los procesos se lleven a cabo de manera eficiente, lo que tienden a hacer es buscar culpables para no perjudicarse ellos, priorizan los intereses individuales en lugar de los colectivos, esto propicia discusiones y un mal ambiente laboral que claramente afecta de manera representativa en el desempeño de sus labores.

❖ **Diferencia salarial**

La pandemia de la COVID-19 ha generado que la emergencia sanitaria se prolongue durante todo el año 2023 por lo que el gobierno dispuso la contratación de personal para fortalecer la capacidad de respuesta frente a este virus en los diversos establecimientos de salud del país; es así que los establecimientos pequeños han visto incrementado el personal; es importante recalcar que el personal contratado por motivos de la COVID-19 tiene sueldos mayores a los del personal que ya laboraba en dicha institución, y es precisamente el hecho de que estas diferencias salariales son conocidas por los trabajadores lo que genera roces y quizás conflictos y tiene efectos negativos sobre el esfuerzo y el rendimiento de los trabajadores. El personal que ya laboraban en este centro de salud exige que los que tienen contrato CAS COVID trabajen más, para que así el salario que perciben sea congruente con las actividades que realizan, afectando seriamente el desempeño; además, de que esta brecha salarial conocida ocasiona sentido de inferioridad de unos trabajadores produciendo un mal ambiente laboral.

❖ **Falta de vocación de servicio**

Cuando alguien tiene convencimiento y la pasión por ejercer una actividad profesional se dice que tiene vocación. Por otra parte, la idea de servicio en un sentido general se refiere a la acción de servir, es decir, mantener una empatía hacia los demás. Consecuentemente, el concepto de vocación de servicio se refiere a la inclinación profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas. (Navarro, 2016). Cierta personal del centro de salud del distrito de María carece de vocación de servicio pues

no muestran un alto grado de compromiso con la labor que realizan, estas personas intentan cumplir con su responsabilidad porque así lo establece su contrato y porque, de lo contrario, tendrían consecuencias negativas (por ejemplo ser despedido) pero la actitud con la que trabajan no es la adecuada, estos trabajadores afrontan sus tareas cotidianas con desmotivación, lo que repercute directamente en la productividad del establecimiento de salud.

❖ **Infraestructura inadecuada**

La infraestructura del Centro de Salud del distrito de María es pequeña, carece de ambientes como sala de espera y ambientes para la atención de los pacientes, por lo que no se le brinda en muchas ocasiones la privacidad al usuario durante su consulta o chequeo. Contar con una infraestructura hospitalaria de calidad, que ha sido bien diseñada y construida, es fundamental para contribuir a la mejora del paciente en el menor tiempo posible, además supone un incremento en su satisfacción.

❖ **Falta de adecuada señalización**

La señalización en un centro de salud es importante para guiar, orientar e informar al personal médico, administrativo, pacientes y usuarios en general del establecimiento. Cuando un usuario llega a un establecimiento médico debe percibir mediante la señalización que está en un lugar ordenado, que cuenta con orientación en todos sus niveles, entender que existen áreas restringidas, horarios, entre otros.

Las alertas visuales son muy importantes puesto que van a permitir a los pacientes y a sus familiares ubicarse dentro del centro de salud, la señalización permite que exista menos confusión y que los pacientes estén preguntando al personal al no poder ubicarse. En el establecimiento del distrito de María no existe una adecuada señalización, siendo esto uno de los causantes de obstaculización de un eficiente proceso de atención, puesto que los pacientes en muchas ocasiones no logran ubicar las diferentes áreas.

3.3.1.5. Objetivos de la propuesta

a) Objetivo general

Mejorar la satisfacción del usuario en un 45% en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, durante el período 2023 – 2024.

b) Objetivos específicos

- Gestionar el mejoramiento de la infraestructura y mejorar la distribución de espacios.
- Entrenar las habilidades sociales y comunicativas del personal.
- Implementar una adecuada señalización de las áreas del centro de salud.
- Incentivar la vocación profesional de los trabajadores.
- Mejorar el sistema de información y orientación al usuario.

3.3.1.6. Actividades

A continuación, se plantean actividades para el cumplimiento de cada objetivo específico:

a) Gestionar el mejoramiento de la infraestructura y mejorar la distribución de espacios:

Presentar una propuesta de ampliación del establecimiento

Las autoridades del centro de salud de María deben gestionar la asignación de presupuesto para la ampliación del establecimiento, haciendo hincapié en que las debilidades en la infraestructura física existente generan falta de oportunidad en la atención entre otras múltiples dificultades que tienen por lo reducido del espacio en el que deben desarrollar las labores además de presentar un proyecto que exponga los motivos de la solicitud de ampliación y mejoramiento es fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios. Es importante mencionar que el Centro de Salud cuenta con un terreno disponible que le pertenece, que se ubica al costado de la infraestructura actual, un terreno de 327.80 m² que le fue donado (ver Anexo 12), teniendo este recurso disponible se hace más fácil que se efectúe un proyecto de ampliación en favor de la población; sobre todo porque este establecimiento es la sede de la Micro Red de Salud María y cuenta con un número importante de usuarios.

Figura 7: *Terreno disponible para ampliación del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas, 2023.*



Implementar más tópicos de atención

La falta de ambientes para la atención de los pacientes es un problema latente en este centro de salud, este problema ha ocasionado la incomodidad frecuente de los pacientes, puesto que ha visto comprometida su privacidad durante el chequeo médico, además de que es causante de la demora en la atención. Es por ello que se plantea la implementación de más tópicos para la atención, en el caso de que no se pudiera realizar a corto plazo la ampliación de la infraestructura del centro de salud, se podría optar por adaptar un lugar donde se podrían levantar carpas que funcionen como tópicos de atención e incluso como sala de espera, es una opción por la que han optado algunos otros establecimientos de salud pequeños, esto con la finalidad de que los profesionales de la salud puedan manejar correctamente y con seguridad los flujos de pacientes. A continuación, se muestra un ejemplo de un centro de salud que optó por esta modalidad.

Figura 8: *Carpas implementadas en el Centro de Salud Pedro Castro Alva de la ciudad de Chachapoyas.*



b) Entrenar las habilidades sociales y comunicativas del personal:

Implementar talleres de buen trato al paciente

El buen trato a los pacientes es indispensable para lograr la satisfacción de los mismos. Por esta razón es importante crear ambientes positivos, con personal que tenga herramientas, actitudes y habilidades emocionales adecuadas para tratar con pacientes.

Las personas que asisten a un centro de salud van en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal del centro debe ser un facilitador. Los pacientes tienen su mente ocupada en su situación personal, y es necesario no sobrecargarlos con tensiones adicionales. Esto resultará en una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo de la condición o enfermedad del paciente.

Es así que con la finalidad de que se practiquen el respeto, amabilidad y consideración hacia los usuarios del Centro Salud I-3, distrito María se propone fomentar el buen trato al paciente mediante un taller de capacitación a los trabajadores que se encuentran en contacto directo con el público, de tal manera que se empiece a sensibilizarlos sobre este tema para avanzar hacia la obtención de la atención de calidad. Este taller puede ser dictado por el psicólogo del Centro de Salud, donde puede aplicar dinámicas y ejercicios para concientizar a los

colaboradores; especialmente a los médicos para mejorar su comunicación con los pacientes al dar un pronóstico, sobre los procedimientos, análisis o medicamentos para que puedan expresárselos a los usuarios de la forma más clara para su comprensión absoluta.

c) Implementar una adecuada señalización de las áreas del centro de salud:

Mandar a elaborar: carteles, letreros y flechas.

Se ha determinado también que uno de los problemas de este Centro de Salud es la falta de una adecuada señalización de las áreas, que permita un mejor flujo de los procesos de atención, por ello se propone que se manden a elaborar carteles, letreros y flechas.

Es importante recalcar que existen tipos de señalamientos que aplican para un centro de salud, se clasifican en: (CCIMA Señalizaciones, s.f.)

- **Señal de advertencia o precaución:** advierte de un peligro o de un riesgo.
- **Señal de emergencia:** indica la ubicación de materiales y equipos de emergencia.
- **Señal de evacuación:** indica la vía segura de la salida de emergencia a las zonas de seguridad.
- **Señal de obligación:** obliga al uso de implementos de seguridad personal.
- **Señal de prohibición:** prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un accidente y su mandato es total.
- **Señal de protección contra incendios:** indica la ubicación e identificación de equipos, materiales o sustancias de protección contra incendios.

Este centro de salud debe implementar una adecuada señalización teniendo en cuenta esta clasificación en beneficio principalmente de los usuarios, ya que la señalización utilizada correctamente contribuirá en cierto modo a mejorar la calidad de la atención, mediante el control de espacios, mensajes claros e información oportuna.

d) Incentivar la vocación profesional de los trabajadores:

Diseñar un plan de incentivos

Plantear un plan de incentivos es importante para mejorar la productividad de los trabajadores y al mismo tiempo busca motivar y reconocer su esfuerzo. Al hablar

de incentivos no solo se refiere a incentivos económicos, se pueden considerar los siguientes incentivos dentro del plan:

- Jornada flexible.
- Felicitaciones públicas y/o privadas: reconocer el trabajo bien hecho alienta a los trabajadores a seguir esforzándose por mejorar cada día.
- Destacar al empleado/a del mes.
- Actividades en grupo: Son planes de ocio y tiempo libre fuera del horario laboral, se debe consultar a los trabajadores sobre las actividades recreativas que quisieran realizar para así incluirlas dentro del plan, esto mejoraría además las relaciones entre ellos, enriqueciendo la confianza y los lazos de amistad que pueden reflejarse en un mejor ambiente laboral.
- Acceso a formación no obligatoria: En ocasiones los colaboradores desean acceder a formación o capacitaciones y no pueden hacerlo por motivos del horario laboral, es así que se puede flexibilizar esto brindándoles un espacio para capacitarse en horarios de trabajo siempre que estos tiempos no excedan ciertos límites establecidos dentro del mes.
- Días libres, se puede aplicar para días de cumpleaños de algún colaborador, esto previa planificación de las actividades laborales que desempeñen.

Una vez fijado el plan de incentivos, el jefe de recursos humanos del Centro de Salud debe evaluarlo de manera periódica ya que el entorno, los objetivos y las motivaciones de los colaboradores y del establecimiento de salud pueden cambiar y puede que haya que hacer ajustes cuando pase un tiempo.

Reuniones mensuales

Una forma de incentivar a los colaboradores a realizar un buen y mejor trabajo es involucrándolos, generar una comunicación bidireccional, de esta forma será más fácil conocer cuáles son sus ideas, críticas, sugerencias, preocupaciones, sus problemas, o impedimentos que no les permiten ser 100% productivos; es por ello que se plantea que se establezca el último día del mes para realizar una reunión con todos los trabajadores, donde se pueda tratar diversos temas tales como:

- Reconocimiento por el trabajo bien hecho (cumplimiento de metas).
- Difusión de información importante (noticias, eventos).

- Fomentar el trabajo en equipo y la resolución de problemas en conjunto: se pueden plantear los problemas que tenga la entidad y así fomentar la participación de todos los colaboradores en la búsqueda de una solución; de esta manera se proyectará hacia los trabajadores que valoramos sus opiniones y conocimientos.

El jefe de Recursos Humanos deberá presidir, convocar y planificar estas reuniones y velar por su cumplimiento cada mes.

e) Mejorar el sistema de información y orientación al usuario:

Implementar programas de información sobre diversos temas de salud para la población

Proponer un calendario donde se establezcan fechas para orientación a los usuarios sobre diversos temas durante el año, tales como:

- Importancia de la salud mental.
- Educación sexual.
- Embarazo adolescente.
- Forma adecuada de lavarse las manos.
- Prevención y diagnóstico precoz del cáncer de mama, etc.

Educar a la comunidad sobre estos temas es fundamental e importante porque contribuye a desarrollar y fortalecer sus conocimientos sobre temas de salud, a mejorar las prácticas cotidianas y a prevenir enfermedades. Estas charlas crean oportunidades de aprendizaje para facilitar cambios de conducta o estilos de vida saludables.

Para el cumplimiento del calendario de charlas a la población, se debe en primer lugar establecer los temas que se tratarán durante el año y las fechas en las que se darán las charlas, así mismo se debe designar a los responsables (personal de salud) de cada charla informativa para que puedan prepararse y organizar la información que impartirán de la manera más clara y precisa posible.

Impresión de folletos y afiches informativos para los usuarios

Los afiches y folletos se pueden imprimir como apoyo durante las charlas o incluso se pueden entregar a los pacientes que se encuentran en la sala de espera de esta manera didáctica se puede mantener informados a los usuarios, por supuesto que se

requiere que éste sea material de fácil comprensión y abundante en imágenes para atraer la atención de la población.

3.3.1.7. Resultados esperados

- ❖ Usuarios satisfechos en relación a la información y orientación.
- ❖ Usuarios satisfechos en relación al trato recibido por parte del personal.
- ❖ Usuarios satisfechos con los carteles, letreros y flechas del establecimiento considerándolos adecuados para orientar a los pacientes y sus familiares.
- ❖ Usuarios satisfechos con el acondicionamiento de una sala de espera más cómoda.
- ❖ Usuarios satisfechos con los ambientes en los que son chequeados por el médico, ya que aseguran su privacidad y comodidad.
- ❖ Usuarios satisfechos con la explicación que brinda el médico sobre el problema de salud, procedimientos, análisis y medicamentos.

3.3.1.8. Cronograma de actividades

Tabla 8: Cronograma de actividades.

AÑO / MES	2023				2024									RESPONSABLE
	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	
Gestionar el mejoramiento de la infraestructura y mejorar la distribución de espacios.														
Presentar una propuesta de ampliación del establecimiento	X	X												Jefa del Centro de Salud
Implementar más tópicos de atención.		X												Jefa del Centro de Salud
Entrenar habilidades sociales y comunicativas del personal														
Implementar talleres de buen trato al paciente.		X											X	Psicólogo
Implementar una adecuada señalización de las áreas del centro de salud.														
Disponer la elaboración de: carteles, letreros y flechas.	X													Jefa del Centro de Salud
Incentivar la vocación profesional de los trabajadores.														
Diseñar un plan de incentivos.	X					X					X			Jefe de Recursos Humanos

Reuniones mensuales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Recursos Humanos
Mejorar el sistema de información y orientación al usuario														
Implementar programas de información sobre diversos temas de salud para la población	X					X							X	Personal de salud de manera alterna
Impresión de folletos y afiches informativos para los usuarios	X					X							X	Jefa del Centro de Salud

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se determinó que uno de los problemas más álgido para los usuarios del Centro de Salud de María es el referido a la dimensión empatía, la cual presenta graves deficiencias, pues el 60.6% respondió que el personal no siempre tiene un buen trato hacia los usuarios o no muestran el interés suficiente para ayudarlo a solucionar su problema de salud. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Muñoz Arrau (2019), ya que en su investigación titulada: “Plan de mejora para aumentar la satisfacción usuaria en el Centro de Salud Familiar Pedro León Gallo” de la ciudad de Santiago de Chile; sus resultados evidenciaron que, los aspectos referidos al Personal Profesional (interés, amabilidad, explicación sobre su problema de salud, posibilidad brindada por el personal de salud para que el usuario opine sobre el tratamiento asignado, disposición para escuchar y comprender, confianza que genera el profesional), es el que presenta más quejas y reclamos por parte de los usuarios, representando el 53.4% del total de quejas.

También se debe mencionar al estudio realizado por Romero Loor (2010), en su investigación llegó a la conclusión de que los factores críticos del análisis realizado se deben en un 55% a problemas identificados dentro de la familia organizacional tales como: falta de información, falta de comunicación, falta de organización, falta de personal. Estos resultados difieren de los obtenidos en la presente investigación, pues luego del análisis de los resultados obtenidos se pudo advertir que los problemas críticos existentes en el Centro de Salud de María, provincia de Luya, están relacionados en su mayoría al “Trato que reciben los pacientes”, pues en la encuesta se tuvo como respuesta que el 59.1% respondió entre “a veces”, “casi nunca” y “nunca.

En la investigación de Castro Pasapera (2020) titulada: “Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la metodología Lean Healthcare”, los resultados respecto a la interrogante: ¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?, determinó que los encuestados (51.7%) manifestaran que raras veces es así. Los resultados de nuestra investigación mostraron que los aspectos evaluados, que presentaron resultados negativos fueron específicamente los siguientes: “Admisión del paciente” que desacuerdo sobre estos aspectos, “Elementos tangibles” está inconforme, “Capacidad de respuesta” están insatisfechos y “Empatía” los encuestados están descontentos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Calle López (2019) quien determinó

que los aspectos evaluados mediante la aplicación de su encuesta tuvieron resultados negativos.

Estas mismas causas del desperdicio en los procesos de atención fue identificada en la investigación de Bohorquez Monroy (2017), en su tesis titulada: “Desarrollo de una propuesta de mejoramiento continuo para el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de la Samaritana (HUS), con la aplicación de la metodología Lean Healthcare”, donde se identificaron como causas principales, entre ellas: que no hay señales suficientes para una pronta ubicación del paciente, lo que ocasiona caos, pues es un servicio de urgencias, y problemas de comunicación los que, según lo plasmado en el trabajo de investigación están ocasionado que los colaboradores hagan sus labores como un grupo de personas que trabajan con fines individuales, en lugar de desarrollarse como un equipo con capacidad para el trabajo colaborativo.

Siendo que los establecimientos evaluados del sector salud, son diferentes en tamaño y capacidad, ubicados geográficamente en zonas totalmente opuestas y orientados a poblaciones con diferentes características, la similitud de estos resultados nos puede llevar a inferir que son aspectos en los que la mayoría de establecimientos de salud presenta deficiencias, sean grandes o pequeñas, por lo que no podríamos atribuir las causas al hecho de que el Centro de Salud evaluado en el presente trabajo de investigación sea un centro de salud rural, pues si nos fijamos en otros trabajos de investigación muy probablemente se encuentren resultados similares.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a las causas de las deficiencias en los procesos de atención, se determinó que se originan por las debilidades presentes en las áreas de método de trabajo, infraestructura, materiales de trabajo, recursos financieros, recursos humanos, equipamiento, tecnología e informática.

En lo que se refiere al diagnóstico de la calidad del servicio que se brinda al paciente, se concluye que los siguientes aspectos deben ser mejorados: Accesibilidad limitada a implementos necesarios para atención de los pacientes, ambientes inseguros e incómodos para el número de pacientes que acuden por atención, brindar mejor orientación a los usuarios, reducir el tiempo de espera para ser atendido, trato y disposición del personal para con los usuarios.

Como resultado de la aplicación del FODA, se tiene como principales estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario: Implementación del plan de mejora en los procesos de atención, adquisición e implementación de herramientas tecnológicas que permitan la explotación de la información de los usuarios para ofrecer un servicio personalizado y de seguimiento en favor de la población, implementación de programas de capacitación periódica a los colaboradores para fortalecer sus habilidades y conocimientos y le brinden un mejor servicio al usuario, implementar programas de información sobre diversos temas de salud en beneficio de la población.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del Centro Salud I-3, distrito María, provincia de Luya, lo siguiente:

- ❖ Priorizar las gestiones de ampliación del Centro Salud I-3, distrito María, provincia de Luya, pues este establecimiento es sede de la Microrred y tiene un número significativo de usuarios que necesitan atención de calidad en las mejores condiciones.
- ❖ Realizar evaluación constante sobre la satisfacción de los pacientes, para conocer sus opiniones sobre el servicio prestado, lo que permitirá la mejora continua al recopilar retroalimentación.
- ❖ Realizar evaluaciones continuas para identificar los problemas que dificultan el correcto flujo de los procesos de atención para así buscar alternativas de mejora de la manera más pronta posible para que los usuarios y los trabajadores no se vean perjudicados.
- ❖ Tomar en cuenta el análisis situacional, así también se recomienda implementar las estrategias de mejora al proceso de atención al usuario en el Centro de Salud planteadas en este estudio a fin de buscar mejorar la calidad de atención.
- ❖ Dar seguimiento al programa de capacitaciones planteadas en la propuesta para verificar su efectividad y puesta en práctica por parte de los colaboradores.
- ❖ Disponer que el personal tenga participación más activa en la elaboración de los objetivos o planes del centro de salud con la finalidad de que se involucren en su cumplimiento.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohorquez Monroy, A. (2017). *Desarrollo de una propuesta de mejoramiento continuo para el servicio de urgencias del Hospital Universitario de la Samaritana (HUS), con la aplicación de la metodología Lean Healthcare*. Bogotá : Universidad Libre de Colombia.
- Calle López , O. A. (2019). *“Propuesta de mejora en los procesos de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro de Salud I-4 Los Algarrobos Piura -2018*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Castro Pasapera, J. E. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la metodología Lean Healthcare*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- CCIMA Señalizaciones. (s.f.). *CCIMA Señalizaciones*. Obtenido de <https://www.ccimasenalizaciones.pe/senalizacion/senalizacion-medica/206-senalizacion-en-establecimientos-de-salud-peru>
- Conexión ESAN. (01 de Diciembre de 2020). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/12/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest/>
- Coronel Rivera, R. P., & Aguirre Maxi, J. C. (2010). *Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital provincial General Docente Vicente Corral Moscoso*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Laguna Urdanivia, A. V., Obregón Rodríguez, E., & Quijada Fernández, R. V. (2019). *Propuesta de mejora en el proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico.
- Llovera Camacho, A. J. (2007). *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del Hospital Universitario de coro Dr.Alfredo Van Grieken*. Caracas: Universidad Católica Andres Bello.

- Muñoz Arrau, L. N. (2019). *Plan de mejoras para aumentar la satisfacción usuaria en el centro de salud familiar Pedro León Gallo*. Santiago: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Navarro, J. (Octubre de 2016). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/vocacion-de-servicio.php>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez Moguel, E. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Romero Loor, J. A. (2010). *Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral .
- Ruiz López, P., Alcalde Escribano, J., & Landa García , J. I. (s.f.). *Gestión clínica en cirugía*. Madrid: Asociación española de cirujanos.
- Vásquez Bautista , A. T., & López Tafur, A. J. (2015). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo Oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el período 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Vásquez, J. (04 de Setiembre de 2017). *D' economía Blog*. Obtenido de <http://www.deconomiablog.com/2017/09/el-metodo-inductivo-deductivo.html>

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 9: *Matriz de consistencia.*

Problema de Investigación	Objetivos	Diseño Metodológico
<p>¿Qué procesos de atención es necesaria para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Plantear un proceso de atención para incrementar la satisfacción del paciente en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar las causas de las deficiencias en los procesos de atención del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022. ❖ Diagnosticar la calidad de servicio que brindan al paciente en el Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022. ❖ Definir las principales estrategias de mejora al proceso de atención al usuario del Centro Salud I-3, distrito María – Luya – Amazonas, 2022. 	<p>Nivel: Básico.</p> <p>Tipo: Descriptiva - Propositiva.</p> <p>Población Muestral: Se determinó una muestra constituida por 264 usuarios del Centro Salud I-3, distrito María.</p> <p>Método de investigación: Inductivo-Deductivo.</p> <p>Método de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Procedimiento: La investigación se llevó a cabo en 4 fases: Trabajo de gabinete, trabajo de campo, proceso de datos y articulación del informe.</p> <p>Análisis e interpretación de los resultados: El procesamiento de los datos recopilados se llevó a cabo a través del programa Excel para Windows, mostrándose los resultados en cuadros para su fácil interpretación.</p>

ANEXO 2

Tabla 10: Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Procesos de atención	Se denomina procesos de atención desde que el usuario ingresa al establecimiento o de salud hasta que sale luego de recibir la atención pertinente para su problema de salud. Bardales y Díaz (2015).	La variable Procesos de Atención, se medirá a través de las dimensiones: - Admisión del paciente: proceso desde que el usuario ingresa al establecimiento o de salud para realizar su solicitud de atención, previo a la atención del especialista. - Atención del paciente: proceso desde que el paciente ingresa al consultorio del médico para ser atendido.	Admisión del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Información al paciente • Orientación al paciente 	Ordinal	Cuestionario
			Atención del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del paciente • Diagnóstico del paciente 	Ordinal	Cuestionario
Satisfacción de paciente	La satisfacción del paciente se refiere a la comparación de las expectativas	La variable Procesos de Atención, se medirá a través de cinco dimensiones:	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones físicas. • Equipos e instrumentos 	Ordinal	Cuestionario

<p>con la opinión final que tienen los usuarios respecto al servicio y la atención de un determinado establecimiento de salud. (Ruiz López, Alcalde Escribano, & Landa García)</p>	<p>- Elementos tangibles: donde se evaluará la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.</p> <p>- Fiabilidad: donde se evaluará la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <p>- Capacidad de respuesta: donde se evaluará la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <p>- Seguridad: donde se</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Materiales de comunicación 		
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y precisión. • Desempeño fiable 	Ordinal	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de trámites • Rapidez de atención • Cumplimiento de los plazos • Eficacia del servicio • Actitud y disposición para el servicio 	Ordinal	Cuestionario
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Amabilidad • Credibilidad 	Ordinal	Cuestionario
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Amabilidad en el trato • Responsabilidad 	Ordinal	Cuestionario

		<p>evaluará los conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para demostrar credibilidad y confianza.</p> <p>Empatía: que permitirá evaluar la atención personalizada que proporciona el Centro de Salud a sus usuarios.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO 3

Tabla 11: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL CENTRO SALUD I-3, DISTRITO MARÍA – LUYA – AMAZONAS, 2022.

La presente encuesta se realiza con la finalidad de conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que le brinda el Centro Salud María, esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales; con la información que se obtenga de la misma se realizará un diagnóstico para elaborar una propuesta de mejora para la satisfacción de los usuarios.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una "X" sobre los números según considere teniendo en cuenta las siguientes escalas:

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
------------------	-----------------------	------------------	---------------------	----------------

VARIABLE: PROCESOS DE ATENCIÓN

Dimensión: Admisión del paciente	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1. ¿Al ingresar al Centro de Salud fue debidamente orientado por el personal sobre cómo proceder para ser atendido?					
2. ¿La señalización del Centro de Salud (carteles, letreros, flechas) es la adecuada para orientar a los pacientes y sus acompañantes?					
3. ¿Tuvo que esperar mucho para pasar por triaje?					

Dimensión: Atención del paciente	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
4. ¿El médico le realizó una evaluación completa y adecuada para su problema de salud?					
5. ¿El médico le otorgó un tiempo razonable para resolver sus dudas sobre su problema de salud?					
6. ¿Comprendió la explicación que le dio el médico sobre su problema de salud (tratamiento, administración de medicamento, efectos secundarios, etc.)?					
7. ¿El tratamiento y diagnóstico que le brindó el médico fue el más adecuado para tratar su problema de salud?					
8. ¿El trámite de referencia es rápido?					

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Dimensión: Elementos tangibles	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
9. ¿Las instalaciones del Centro de Salud están limpias y ordenadas?					

10. ¿En el Centro de Salud existen los implementos necesarios para la atención de los pacientes?					
11. ¿El consultorio y la sala de espera son ambientes seguros, agradables y cómodos?					
12. ¿El Centro de Salud cuenta con personal para orientarlos en el proceso y trámites de la atención?					
Dimensión: Fiabilidad	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
13. ¿La atención se realizó teniendo en cuenta el orden de llegada?					
14. ¿La farmacia del Centro de Salud le suministró los medicamentos recetados por el médico?					
Dimensión: Capacidad de respuesta	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
15. ¿Se ubicó con facilidad su historia clínica?					
16. ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido?					
17. ¿Los trabajadores del Centro de Salud siempre están dispuestos a ayudarlos?					

Dimensión: Seguridad	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
18. ¿Durante el examen físico que le realizó el profesional de salud se respetó su privacidad?					
19. ¿Los medicamentos que le recetaron y que obtuvo en la farmacia del establecimiento aliviaron su problema de salud?					
20. ¿Tiene la confianza de que en este establecimiento le ayudarán a solucionar su problema de salud?					
Dimensión: Empatía	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
21. ¿El personal del Centro de Salud tiene un buen trato hacia los usuarios?					
22. ¿El personal de salud mostró interés en ayudarlo a solucionar su problema de salud?					

ANEXO 4

Tabla 12: *Dimensión: Admisión del Paciente.*

Admisión del Paciente	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	Hi	Fi	hi	fi	hi	fi	hi
¿Al ingresar al Centro de Salud fue debidamente orientado por el personal sobre cómo proceder para ser atendido?	58	21.9%	70	26.5%	104	39.4%	16	6.1%	16	6.1%
¿La señalización del Centro de Salud (carteles, letreros, flechas) es la adecuada para orientar a los pacientes y sus acompañantes?	0	0%	4	1.5%	10	3.8%	74	28%	176	66.7%
¿El proceso de atención para pasar por triaje es rápido?	8	3%	14	5.3%	164	62.1%	28	10.6%	50	19%
Promedio	22	8.3%	29	11.1%	93	35.1%	39	14.9 %	81	30.6%

- Respecto a si fueron orientados debidamente por el personal del Centro de Salud sobre cómo proceder para ser atendidos: el 48.4% de los encuestados respondieron entre “siempre” (22%) y “casi siempre” (26.5%); el 39.4% opina que “a veces” y por último la percepción del 12.2 % es que no se les explica de manera clara.
- Sobre la señalización del Centro de Salud, un 1.5% opina que es adecuada, un 3.8 % que “a veces” existe esta señalización y un porcentaje representativo del 94.7% señala que ésta no es adecuada (“nunca” o “casi nunca”).
- Respecto a si el proceso de atención para pasar por triaje es rápido, del total de los encuestados, un 8.3% aseguran que “siempre” o “casi siempre” esperan mucho tiempo, un 62.1% menciona que “a veces” y por otro lado un 29.6% asevera que “nunca” o “casi nunca” tienen que esperar tiempos prolongados.

ANEXO 5

Tabla 13: Dimensión: Atención del paciente.

Atención del paciente	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	Fi	Hi	fi	hi	fi	hi	Fi	hi
¿El médico le realizó una evaluación completa y adecuada para su problema de salud?	122	46.2%	60	22.7%	54	20.5%	24	9.1%	4	1.5%
¿El médico le otorgó un tiempo razonable para resolver sus dudas sobre su problema de salud?	144	54.5%	64	24.2%	42	16%	10	3.8%	4	1.5%
¿Comprendió la explicación que le dio el médico sobre su problema de salud (tratamiento, administración de medicamento, efectos secundarios, etc.)?	182	68.9%	58	22%	16	6.1%	4	1.5%	4	1.5%
¿El tratamiento y diagnóstico que le brindó el médico fue el más adecuado para tratar su problema de salud?	150	56.8%	58	22%	42	15.9%	12	4.5%	2	0.8%
¿El trámite de referencia es rápido?	134	50.8%	40	15.2%	70	26.5%	12	4.5%	8	3%
Promedio	146	55.4%	56	21.2%	45	17%	12	4.7%	4	1.7%

- Respecto a si el médico le realizó una evaluación completa y adecuada para su problema de salud, el 68.9% respondieron entre “siempre” y “casi siempre”, un 20.5% asegura que “a veces” y un 10.6% manifiesta que no fueron revisados de manera completa y adecuada, estos resultados nos permiten inferir que el Centro de Salud de María cuenta con personal médico capacitado pues la mayoría de los encuestados consideran que si reciben una adecuada revisión por parte de los mismos.
- La segunda interrogante por la que está constituida esta dimensión es respecto a si el médico le otorgó un tiempo razonable para resolver sus dudas sobre su problema de salud, un 78.7 % respondieron de manera positiva, marcando las alternativas de “siempre” o “casi

siempre”, un 16% manifiesta que “a veces” se les otorga un tiempo razonable, mientras que por otro lado un 5.3% señala que no se les otorga este tiempo prudencial.

- Respecto a si comprendió la explicación que le dio el médico sobre su problema de salud, el 90.9% de los usuarios encuestados, que representa casi la totalidad, asegura que, si comprendió esta explicación, siendo solo un pequeño porcentaje del 03% los que aseguran que no comprendieron la explicación brindada.

- En el cuarto punto se les cuestionó a los usuarios si el tratamiento y diagnóstico que le brindó el médico fue el más adecuado para tratar su problema de salud, refiriendo el 78.8% que efectivamente esto es así, un 15.9% mencionan que a veces es así y un porcentaje inferior, que es el 5.3% asegura que “nunca” o “casi nunca” los tratamientos o diagnósticos obtenidos les ayudan con su problema de salud.

- La quinta pregunta muestra los resultados respecto a si es trámite de referencia es rápido, es así que, el 66% opinan de manera afirmativa (“siempre” o “casi siempre”) sobre esta interrogante, por otro lado, un 26.5% mencionan que estos trámites “a veces” son rápidos, siendo solo un 7.5% los que consideran que “nunca” o “casi nunca” lo son.

ANEXO 6

Tabla 14: Dimensión: Elementos Tangibles.

Elementos tangibles	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	Hi
¿Las instalaciones del Centro de Salud están limpias y ordenadas?	156	59.1%	56	21.2%	38	14.4%	14	5.3%	0	0%
¿En el Centro de Salud existen los implementos necesarios para la atención de los pacientes?	12	4.5%	26	9.9%	130	49.2%	88	33.4%	8	3%
¿El consultorio y la sala de espera son ambientes seguros, agradables y cómodos?	2	0.8%	14	5.3%	46	34.8%	61	46.2%	17	12.9%
¿El Centro de Salud cuenta con personal para orientarlos en el proceso y trámites de la atención?	98	37.1%	62	23.5%	74	28.1%	26	9.8%	4	1.5%
Promedio	67	25.4%	40	14.9%	84	31.6%	63	23.7%	12	4.4%

- Respecto a la interrogante sobre si las instalaciones del Centro de Salud están limpias y ordenadas, 80.3% respondieron que “siempre” o “casi siempre” es así, sin embargo, un 14.4% asegura que “a veces” las instalaciones están limpias y un porcentaje menor del 5.3% respondieron que “casi nunca” los ambientes están adecuadamente limpios y ordenados.
- La segunda interrogante muestra los resultados respecto a si en el Centro de Salud existen los implementos necesarios para la atención de los pacientes, es así que el 49.2% manifestó que “a veces” encuentran estos implementos, esta cantidad representa prácticamente la mitad de los usuarios encuestados, lo cual es bastante representativo; por otro lado el 36.4% considera que “nunca” o “casi nunca” se tienen los materiales, implementos, entre otros necesarios para atender a los pacientes, y tan solo el 14.4% opina que “siempre” o “casi siempre” si encuentran los equipos y la implementación adecuada.

- En el tercer punto se menciona respecto a si el consultorio y la sala de espera son ambientes seguros, agradables y cómodos, sobre esta interrogante, el 59.1% considera que “nunca” o “casi nunca” los ambientes tienen estas características, el 34.8% respondió que “a veces” los ambientes de espera presentan adecuadas condiciones, asimismo solo el 6.1% opina que “siempre” o “casi siempre” se han sentido cómodos y seguros en los ambientes del establecimiento.
- Respecto a la interrogante de si el Centro de Salud cuenta con personal para orientarlos en el proceso y trámites de la atención, el 60.6% afirma que “siempre” o “casi siempre” esto es así, un 28.1% asevera que “a veces” cuentan con personal disponible para darles la correcta orientación y un 11.3% considera que “nunca” o “casi nunca” cuentan con este apoyo cuando acuden al establecimiento para ser atendidos.

ANEXO 7

Tabla 15: Dimensión: *Fiabilidad*.

Fiabilidad	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	Hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
¿La atención se realizó teniendo en cuenta el orden de llegada?	178	67.4%	72	27.3%	8	3%	6	2.3%	0	0%
¿La farmacia del Centro de Salud le suministró los medicamentos recetados por el médico?	56	21.2%	70	26.5%	122	46.2%	16	6.1%	0	0%
Promedio	117	44.3%	71	26.9%	65	24.6%	11	4.2%	0	0%

- La primera interrogante muestra los resultados a la consulta respecto a si la atención se realizó teniendo en cuenta el orden de llegada; siendo así, el 94.7% manifiesta que la atención se realizó efectivamente de esta manera, y solo un 3% considera que “a veces” se realiza teniendo en cuenta este orden.

- Respecto a si la farmacia del Centro de Salud le suministró los medicamentos recetados por el médico, el 47.7% manifestaron que “siempre” o “casi siempre” es así, el 46.2% mencionaron que “a veces” y un 6.1% refiere que “casi nunca”.

ANEXO 8

Tabla 16: Dimensión: Capacidad de Respuesta.

Capacidad de respuesta	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	Hi	Fi	Hi	Fi	hi	fi	hi	fi	hi
¿Se ubicó con facilidad su historia clínica?	162	61.4%	70	26.5%	22	8.3%	6	2.3%	4	1.5%
¿Los tiempos de espera para ser atendido son cortos?	12	4.5%	22	8.3%	176	66.7%	48	18.2%	6	2.3%
¿Los trabajadores del Centro de salud siempre están dispuestos a ayudarlos?	46	17.4%	58	22%	148	56.1%	8	3%	4	1.5%
Promedio	73	27.8%	50	18.9%	115	43.7%	21	7.8%	5	1.8%

- Respecto a la consulta de si consideran que se ubicó con facilidad su historia clínica, el 87.9% de los encuestados refiere que esto es así “siempre” o “casi siempre”, un 8.3% menciona que “a veces” se encuentra rápidamente su historia clínica y por otro lado un pequeño porcentaje del 3.8% manifiesta que “nunca” o “casi nunca” se encuentra con facilidad este documento.
- La interrogante número dos que se formuló en esta dimensión es respecto a si los tiempos de espera para ser atendido son cortos, siendo así, el 12.8% afirma que “siempre” o “casi siempre” no tienen que esperar tiempos prolongados, un 66.7% asevera que estos sucede “a veces” y un 20.5% manifiesta que “nunca” o “casi nunca” los tiempos de espera son cortos; estos resultados nos muestran una opinión bastante dividida, donde prevalece o tiene mayor peso la respuesta “A veces”, seguido de la respuesta “nunca” o “casi nunca”, demostrando así según la opinión de los encuestados en su mayoría opina que los tiempos de espera son prolongados.
- Respecto a si los trabajadores del Centro de salud siempre están dispuestos a ayudarlos, un 39.4% de los encuestados afirma que “siempre” o “casi siempre” los trabajadores muestran esta actitud, un 56.1% asevera que “a veces” y un 4.5% respondió que “nunca” o “casi nunca” es así.

ANEXO 9

Tabla 17: *Dimensión: Seguridad.*

Seguridad	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Fi	Hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
¿Durante el examen físico que le realizó el profesional de salud se respetó su privacidad?	200	75.7%	48	18.2%	6	2.3%	10	3.8%	0	0%
¿Los medicamentos que le recetaron y que obtuvo en la farmacia del establecimiento aliviaron su problema de salud?	150	56.8%	76	28.8%	34	12.9%	4	1.5%	0	0%
¿Tiene la confianza de que en este establecimiento le ayudarán a solucionar su problema de salud?	92	34.9%	84	31.8%	58	22%	22	8.3%	8	3%
Promedio	147	55.8%	69	26.3%	33	12.4%	12	4.5%	3	1%

- Respecto a si durante el examen físico que le realizó el profesional de salud se respetó su privacidad: 93.9% de los 264 encuestados respondieron entre “siempre” (75.8%) y “casi siempre” (18.2%); el 2.3% opina que “a veces” y un 3.8% marcó la respuesta “casi nunca” a esta pregunta; ningún usuario marco la respuesta “nunca”.
- La segunda interrogante cuestiona si los medicamentos que le recetaron y que obtuvo en la farmacia del establecimiento aliviaron su problema de salud, ante lo cual el 85.6% respondieron que “siempre” o “casi siempre” tuvieron una buena experiencia respecto a este punto, un 12.9% aseveran que “a veces” es así y un 1.5% menciona que “casi nunca” los medicamentos obtenidos aliviaron sus dolencias.
- Respecto a si el usuario tiene la confianza de que en este establecimiento le ayudarán a solucionar su problema de salud, el 66.7% respondieron que “siempre” o “casi siempre”, el 22% aseveraron que “a veces” es así y un 11.3% mencionan que “casi nunca” o “nunca”.

ANEXO 10

Tabla 18: *Dimensión: Empatía.*

Empatía	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	fi	Hi	fi	Hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
¿El personal del Centro de Salud tiene un buen trato hacia los usuarios?	32	12.1%	76	28.8%	134	50.8%	18	6.8%	4	1.5%
¿El personal de salud mostró interés en ayudarlo a solucionar su problema de salud?	42	15.9%	58	22%	146	55.3%	12	4.5%	6	2.3%
Promedio	37	14%	67	25.4%	140	53%	15	5.7%	5	1.9%

- La primera interrogante por la que está constituida esta dimensión, es respecto a si el personal del Centro de Salud tiene un buen trato hacia los usuarios, ante este cuestionamiento 40.9% respondieron entre “siempre” y “casi siempre”, un 50.8% asegura que “a veces” y un 8.3% manifiesta que “casi nunca” o “nunca” obtuvieron un buen trato.
- Respecto a si el personal de salud mostró interés en ayudarlo a solucionar su problema de salud, el 37.9% de los encuestados manifiesta que “siempre” o “casi siempre” es así, un 55.3% menciona que “a veces” muestran este interés y por el contrario un 6.8% refieren que “casi nunca” o “nunca” vieron esta actitud por parte del personal.

ANEXO 11

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEL CENTRO SALUD I-3, DISTRITO DE MARIA – LUYA - AMAZONAS.

Se realizó una entrevista al personal directivo del Centro Salud I-3, distrito María, provincia de Luya, esto con el objetivo de obtener el punto de vista también de la institución en estudio y no solo de los usuarios, de esta manera tener un mejor panorama con respecto a la investigación.

Entrevistado : Personal directivo del Centro Salud I-3, distrito María, provincia de Luya

1. ¿Es adecuada la infraestructura de este Centro de Salud? ¿O a su criterio cómo sería el ambiente apropiado para brindar un buen servicio de atención?

Rpta. No es adecuado la distribución de ambientes, ya que el C.S María es cabecera de Microrred por lo que debe contar con más ambientes.

2. ¿Considera usted que los pacientes están recibiendo una adecuada atención por parte de los profesionales de este Centro de Salud?

Rpta. Sí, con los medios que se tiene hacemos lo posible de dar una adecuada atención al usuario.

3. ¿Cuáles son las necesidades respecto al equipamiento del Centro de Salud?

Rpta. Ambulancia, equipos de laboratorio, equipos para atención de parto (cuna radiante para el RN), camillas, sillas de ruedas, equipos de cómputo para los diferentes consultorios y/o áreas, etc.

4. ¿Cuáles son los principales motivos de la demora en la atención?

Rpta. Usuario no acude al establecimiento con DNI o no sabe su número de historia clínica (H. CL.), por lo que dificulta sacar su H. CL., cuando no está el personal de salud por motivo de pos - guardia.

5. ¿Considera usted que la atención y el trato de los trabajadores hacia los usuarios es amable y adecuada?

Rpta. Algunas veces.

6. Si pudiera sugerir cambios para este Centro de Salud, ¿Cuáles serían?

Rpta. Ampliación de infraestructura, contratación de más profesionales de salud, equipamiento según necesidad y brindar capacitaciones permanentes para todo el personal.

7. ¿Cree usted que los usuarios de este Centro de Salud confían en las atenciones de sus profesionales?

Rpta. En su mayoría sí.

La jefa del Centro de Salud en estudio, según refirió ha identificado ciertos problemas respecto a la atención que se brinda en este establecimiento, siendo uno de estos problemas, según menciona, la infraestructura pequeña en la que funciona el Centro de Salud; además, de la carencia de equipos, profesionales de salud y unidad móvil (Ambulancia) para el traslado de emergencias.

ANEXO 12

ACTA DE DONACIÓN DE TERRENO Y LOCAL A FAVOR DEL CENTRO SALUD I-3, DISTRITO MARÍA.

146

 LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR"

ACTA DE DONACION DE TERRENO Y LOCAL A FAVOR DEL MINISTERIO DE SALUD. PUESTO DE SALUD DISTRITO MARIA.

En el Distrito María, provincia de Iyá, «TAR AMAZONAS, Siendo las ocho a.m del día cuatro de Diciembre del 2.000, Reunidos en el despacho de la Municipalidad, el Alcalde y Regidores, a convocatoria del Sr. Alcalde, quien con saludo de crédito dio por habilitada la sesión dando a conocer el punto a tratar.

PRIMERO: - El sr. Alcalde expuso, que teniendo ya terminado la construcción del nuevo local destinado para el Puesto de Salud del Distrito María, es necesario hacer la Donación respectiva a la entidad correspondiente del Local y el área libre designada al puesto de Salud, para que pueda ser ya utilizado por el personal que labora en este Distrito.

Luego de todas estas explicaciones se pone a debate de la sesión para su respectivo acuerdo.

SEGUNDO: - Luego de un amplio debate, se acordó por unanimidad Donar el Terreno y Local construido por la Municipalidad, a favor del puesto de salud de María, en forma indefinida, que consta de un local de 122.20 m^2 área construida, de un piso, con ocho ambientes y dos servicios higiénicos, todo terminado, más una área libre de 327.80 metros cuadrados, área Total 450 m^2 . Siendo sus límites:

Por el Este. Limita con la propiedad de Floriano Usga López, con $30. \text{ M. L.}$, por el Oeste con la actual calle diseñada los Eucaliptos también con $30. \text{ M. L.}$, por el Norte con la propiedad del Sr. Odey Milton Uigo López, con $15. \text{ M. L.}$ y por el Sur con la carretera que conduce a Kwalap, con $15. \text{ M. L.}$

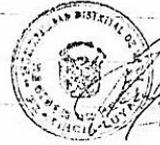
TERCERO: - Se autoriza al Sr. Alcalde a suscribir los documentos necesarios de la presente Donación, por fomento de un beneficio público y bienestar de la población, dándosele hacer su inmediata entrega del Local sin haber más puntos que tratar a la presente lo suscribimos. Siendo las once a.m. del día cuatro de Diciembre del año 2000.



Lucas V. Muñoz Arista
LUCAS V. MUÑOZ ARISTA
ALCALDE DISTRITAL DE
MARIA



[Handwritten signature]



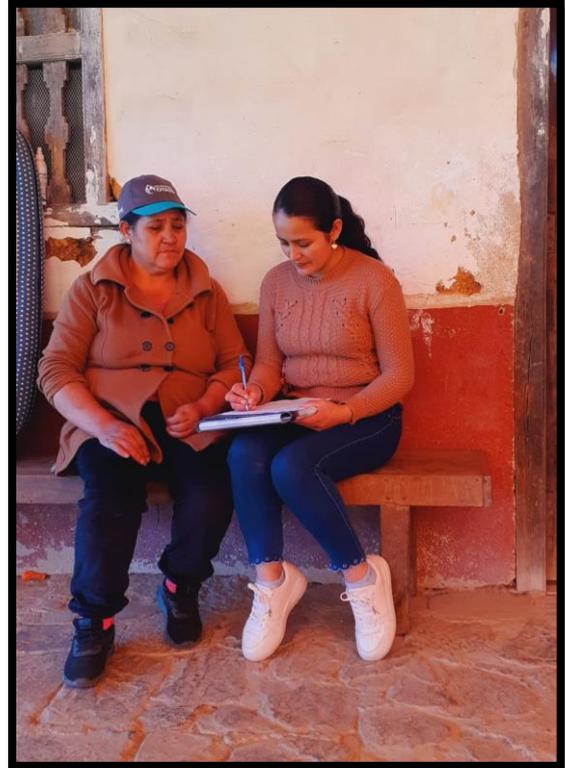
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ANEXO 13

RECOLECCIÓN DE DATOS

Aplicación de la encuesta a los usuarios del Centro Salud I-3, distrito María - Luya – Amazonas.



ANEXO 14

ENTREVISTA

Entrevista realizada al personal directivo del Centro Salud I-3, distrito María.

